

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	2
1.3 Tujuan penelitian .....	3
1.4 Ruang lingkup.....	3
1.5 Sistematika penulisan.....	3
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian manajemen pemasaran .....	5
2.2 Strategi pemasaran (STP).....	5
2.3 Business To Business marketing (B2B) .....	6
2.4 Pengertian jasa .....	7
2.5 Marketing mix .....	8
2.6 Target penjualan.....	9
2.7 Teori analisis SWOT .....	10
2.8 Teori matriks Ansoff .....	10
2.9 Kerangka analisis .....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Desain penelitian .....	13
3.2 Metode Pengumpulan Dan Analisis Data.....	13
3.3 Populasi dan sampel.....	14
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	15
4.2 Proses Bisnis PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir .....	15
4.3 Gambaran Umum NCD departement.....	16
4.4 Struktur Organisasi NCD departement .....	16
4.5 Proses Bisnis NCD departement.....	17
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Analisis internal .....	21
5.1.1 Analisis fungsi manajemen.....	21
5.1.2 Analisis internal fungsi bisnis.....	24
5.1.3 Kondisi keuangan dan pendapatan.....	32
5.2 Analisis eksternal.....	33
5.3 Potensi masuknya pendatang baru .....	36
5.4 Hasil kuesioner .....	36

5.5 Important Performance Analysis (IPA).....	38
5.6 Analisis SWOT .....	41
5.7 Pemilihan strategi pemasaran .....	43
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	46
6.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Pendapatan 3 tahun terakhir .....	1
Tabel 2 Perbedaan karakteristik B2B dan B2C.....	7
Tabel 3 Langkah penelitian.....	13
Tabel 4 Revenue KAE Q1 & Q2 2018 .....	21
Tabel 5 Revenue AE Q1 & Q2 2018.....	22
Tabel 6 Revenue telesales Q1 & Q2 2018.....	22
Tabel 7 PIC sales berdasarkan area industri .....	23
Tabel 8 Penjualan tahun 2017 berdasarkan produk .....	26
Tabel 8 Contoh perhitungan harga khusus.....	28
Tabel 9 Contoh perbandingan harga JNE dengan kompetitor .....	28
Tabel 10 Revenue JNE 3 tahun terakhir .....	32
Tabel 11 Penggunaan teknologi dibandingkan dengan kompetitor .....	36
Tabel 13 Hasil kuesioner media promosi .....	37
Tabel 14 Jenis kiriman melalui JNE dan non JNE .....	37
Tabel 15 Contoh perbandingan tarif JTR dengan kompetitor.....	38
Tabel 16 Indikator kuesioner .....	38
Tabel 17 Hasil kuesioner .....	38
Tabel 18 Matrik SWOT .....	42
Tabel 19 Pemilihan strategi dengan matrik ansoff.....	43
Tabel 20 Usulan pengembangan JTR.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Wawancara dengan narasumber .....	50
Lampiran 2 Tabel revenue korporat tahun 2017 .....	53
Lampiran 3 Form pengajuan pemberian harga khusus .....	54
Lampiran 4 Kuesioner .....	55
Lampiran 5 Hasil kuesioner berdasarkan performance .....	59
Lampiran 6 Hasil kuesioner berdasarkan tingkat kepentingan .....	60
Lampiran 7 Top 50 pelanggan korporat Juli 2018 .....	61