

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Manfaat penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB 2 TELAAH PUSTAKA	5
2.1 Penjualan.....	5
2.2 Langkah Penyusunan Rencana Penjualan.....	5
2.3 Analisis Perkembangan Lingkungan Bisnis Eksternal	5
2.3.1 Analisis Pasar Potensial	6
2.3.2 Analisis Perilaku Konsumen	6
2.3.3 Identifikasi Pesaing	6
2.4 PESTEL	6
2.5 Analisis Kekuatan dan Kelemahan Perusahaan (Lingkungan Internal)	7
2.6 Konsumen Sasaran.....	7
2.7 Analisis Faktor Sukses Kunci (<i>Key Success Factor</i>).....	7
2.8 Analisis TOWS	7
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	8
3.1 Kerangka Analisis.....	8
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	9
3.3 Waktu Dan Tempat Penelitian	9
3.4 Pemilihan Responden	9
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	10
3.6 Alat Analisis Yang Digunakan	10
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	11
4.2 Visi dan Misi JNE.....	12
4.3 Struktur Organisasi JNE	13
4.4 SCO.....	14
4.5 Struktur Organisasi Kantor Perwakilan JNE Tomang 6.....	14
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	15

5.1 Hasil Penelitian	15
5.1.1 Analisis Lingkungan Eksternal	15
5.1.1.1 Analisis Lingkungan Eksternal Mikro.....	15
5.1.1.2 Analisis Lingkungan Eksternal Makro:.....	15
5.1.2 Analisis Lingkungan Internal	16
5.1.3 Menentukan KSF	17
5.1.4 Identifikasi Peluang dan Ancaman (<i>Opportunity and Threat</i>).....	17
5.1.5 Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan (<i>Strength and Weakness</i>)	17
5.1.6 Matriks TOWS	18
5.2 Alternatif-alternatif Strategi Penjualan	19
5.3 Analisis Keputusan	20
5.4 Strategi Terpilih	20
5.5 Hasil Pembahasan	20
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	21
6.1 Kesimpulan	21
6.2 Saran	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram langkah penyusunan rencana penjualan.....	5
Gambar 3.1 Strategi Penjualan	8
Gambar 4.1Proses Bisnis JNE	13
Gambar 4.2 Struktur Organisasi JNE	13
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Perwakilan JNE Tomang 6.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan realisasi penjualan kantor perwakilan JNE Tomang 6	1
Tabel 1.2 Penjualan per jenis layanan periode 2013-2017	1
Tabel 1.3 Online Shop yang pindah periode tahun 2017	2
Tabel 1.4 Online Shop yang masih mengirim di JNE Tomang 6.....	3
Tabel 3.1 Langkah analisis	9
Tabel 4.1 Jaringan JNE.....	11
Tabel 4.2 Service JNE	12
Tabel 5.1 KSF JNE.....	17
Tabel 5.2 Matriks TOWS JNE	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 TRANSKRIP WAWANCARA <i>CUSTOMER</i>	23
Lampiran 2 TRANSKRIP WAWANCARA PIHAK INTERNAL	26
Lampiran 3 HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN 2010.....	29