

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penulisan.....	9
1.5. Manfaat Penulisan.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10

### **BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1. Sejarah Perusahaan.....	11
2.2. Profil Bisnis.....	13
2.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.4. Tantangan Bisnis.....	14
2.5. Proses Bisnis.....	15
2.6. Sumber Daya Manusia.....	16

### **BAB III. KONSEP STRATEGI**

3.1. Konsep Strategi.....	18
3.2. Strategi Bersaing.....	23
3.3. Strategi Pemasaran.....	29
3.4. Jasa.....	33
3.5. Strategi Pemasaran Jasa.....	36
3.6. Matriks Evaluasi Eksternal.....	39
3.7. Analisis SWOT.....	41
3.8. Quantitive Strategic Planning Matrix (QSPM).....	44
3.9. Kerangka Pemikiran.....	46

### **BAB IV. PENDEKATAN DAN PERENCANAAN STRATEGIS**

4.1. Pengumpulan Informasi .....	47
4.2. Informasi yang diperlukan.....	48
4.3. Sumber Informasi.....	48
4.4. Metode Pengumpulan Informasi.....	50
4.5. Pendekatan Perencanaan Strategis.....	51
4.6. Bagan Alur Perencanaan Strategis .....	55

### **BAB V. ANALISIS DATA**

5.1. Proses Identifikasi dan Analisis Perusahaan.....	56
5.2. Analisis Eksternal.....	60
5.3. Analisis Internal.....	64

### **BAB VI. RENCANA STRATEGI**

6.1. Rencana Tindakan Strategi.....	75
6.2. Strategi Pemasaran.....	77

## **BAB VII. REKOMENDASI MANAJEMEN**

7.1. Kesimpulan..... 79

7.2. Rekomendasi..... 80

**DAFTAR PUSTAKA..... 82**

**LAMPIRAN..... 84**

**RIWAYAT HIDUP..... 90**



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A