

## DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Simbol	xiii
Daftar Istilah	xiv
Daftar Lampiran	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang	1
I.2    Alternatif Solusi	6
I.3    Perumusan Masalah	8
I.4    Tujuan Tugas Akhir	8
I.5    Manfaat Tugas Akhir	8
I.6    Sistematika Penelitian	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	<b>11</b>
II.1 <i>Knowledge Management</i>	11
II.1.1 <i>Knowledge</i>	11
II.1.2 <i>Knowledge Management</i>	11
II.1.3    Model SECI	13
II.2    Manajemen Pemasaran	15
II.2.1    Pemasaran	15

II.2.2	<i>Marketing Communications Mix</i>	16
II.2.3	<i>Key Performance Indicators</i>	17
II.3	<i>Business Process Modeling</i>	18
II.4	Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	19
II.5	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja/Teori/Pendekatan	22
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN		24
III.1	Sistematika Perancangan	24
III.1.1	Deskripsi Mekanisme Pengumpulan Data	26
III.1.2	Tahap Perancangan	28
III.1.3	Deskripsi Mekanisme Verifikasi	28
III.1.4	Deskripsi Mekanisme Validasi Hasil Rancangan	28
III.2	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	29
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI		30
IV.1	Deskripsi Data	30
IV.1.1	Profil Perusahaan	30
IV.1.2	Hasil Eksplorasi	30
IV.1.3	Hasil Observasi	34
IV.1.4	Hasil Wawancara	38
IV.2	Proses Perancangan	39
IV.2.1	Tahap <i>Socialization</i>	39
IV.2.2	Tahap <i>Externalization</i>	42
IV.2.3	Tahap <i>Combination</i>	50
IV.2.4	Tahap <i>Internalization</i>	78
IV.3	Tahap Verifikasi	81
BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN		82
V.1	Analisis dan Evaluasi Tahap <i>Socialization</i>	82

V.2	Analisis dan Evaluasi Tahap <i>Externalization</i>	82
V.3	Analisis dan Evaluasi Tahap <i>Combination</i>	83
V.3.1	Analisis Usulan Kegiatan <i>Advertising</i>	83
V.3.2	Analisis Usulan Kegiatan <i>Sales promotion</i>	84
V.3.3	Analisis Usulan Kegiatan <i>Online &amp; social media marketing</i>	84
V.3.4	Analisis Usulan SOP Keberangkatan	85
V.3.5	Analisis Usulan SOP Pemeliharaan	85
V.4	Analisis dan Evaluasi Tahap <i>Internalization</i>	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		87
VI.1	Kesimpulan	87
VI.2	Saran	88
Daftar Pustaka		89