

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN DEKLARASI ANTI PLAGIARISME.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	4
1.1.3 Struktur Organisasi.....	5
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	18
1.5 Tujuan Penelitian.....	19
1.6 Manfaat Penelitian.....	19
1.6.1 Aspek Teoritis.....	19
1.6.2 Aspek Praktis.....	20
1.7 Sistematika Penulisan Tesis.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN LINGKUP PENELITIAN.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	22
2.1.1 Strategi Bisnis.....	22
2.1.2 Sistem Manajemen Fleet.....	27

	2.1.3	Kualitas Layanan.....	28
	2.1.4	Transformasi Digital.....	29
	2.1.5	Design Thinking.....	37
	2.2	Penelitian Terdahulu.....	41
	2.3	Kerangka Pemikiran.....	59
BAB III		METODE PENELITIAN.....	61
	3.1	Karakteristik Penelitian.....	61
	3.2	Operasional Variabel.....	66
	3.3	Tahapan Penelitian.....	75
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
	4.1	Hasil Penelitian.....	81
	4.2	Pembahasan Penelitian.....	83
	4.2.1	Tahap Empathize.....	83
	4.2.2	Tahap Define.....	105
	4.2.3	Tahap Ideate.....	106
	4.2.4	Tahap Prototype.....	121
	4.2.5	Tahap Testing.....	123
	4.3	Hasil Hipotesis Desirability.....	125
	4.4	Hasil Hipotesis Viability.....	131
	4.5	Pembahasan Hasil.....	133
	4.5.1	Tahap Empathize.....	134
	4.5.2	Tahap Define.....	135
	4.5.3	Tahap Ideate.....	135
	4.5.4	Tahap Prototype.....	136
	4.5.5	Tahap Testing.....	137
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
	5.1	Kesimpulan.....	139
	5.2	Saran.....	140

5.2.1 Saran Akademis.....	140
5.2.2 Saran Praktis.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	142