

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>15</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	15
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	19
1.3 Perumusan Masalah.....	34
1.4 Tujuan Penelitian .....	35
1.5 Manfaat Penelitian .....	35
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	36
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>39</b>
2.1 Manajemen Strategis.....	39
2.2 <i>Strategy Customer Acquisition</i> (SCA) .....	42
2.3 <i>Comparative Advantage</i> Operator Satelit di Indonesia .....	44
2.4 Teknologi Satelit <i>High Troughput Satellite</i> (HTS) .....	47
2.5 <i>Customer Experience Modeling</i> (CEM).....	48
2.6 Penelitian terdahulu .....	52
2.7 Kerangka Pemikiran .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>59</b>
3.1 Waktu dan Tempat .....	59
3.2 Tipe Penelitian .....	59
3.3 Operasional Variabel .....	60

3.4 Sumber Data .....	63
3.5 Pengumpulan Data .....	64
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
3.7 Teknik Analisis Data .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	75
4.2 Pembahasan dan Penyajian Data .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	