

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Usaha.....	1
1.1.2 Struktur Usaha.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kajian Teoretis dan Penelitian Pendahulu	17
2.1.1 Strategi	17
2.1.2 Manajemen Strategi	19
2.1.3 Strategi Bersaing	22
2.1.4 Formulasi Strategi	22
2.1.5 Analisis lingkungan internal	25
2.1.5.1. Resource-Based View (RBV)	25
2.1.6 Analisis Lingkuagn Eksternal	27
2.1.6.1. Analisis Bersaing (Five Porter Forces)	28
2.1.6.2. EFE Matrix.....	29

2.1.7	SWOT dan TOWS Matrix	30
2.1.8	QSPM Matrix	32
2.1.9	Penelitian Terdahulu	34
2.2	Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	48
3.3	Tahapan Penelitian	62
3.4	Situasi Sosial	66
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	69
3.5.1	Pengumpulan Data	69
3.5.2	Sumber Data.....	69
3.6	Uji Trustworthiness	69
3.7	Teknik Analisis Data Kualitatif	71
3.7.1	Matriks SWOT	73
3.7.2	Matriks IFE	75
3.7.3	Matriks EFE	76
3.7.4	QSPM.....	77
BAB IV PEMBAHASAN DAN PENELITIAN		79
4.1	Karakteristik Responden/Data/Narasumber/Data Deskriptif	79
4.2	Hasil Penelitian	81
4.2.1	Penilaian Lingkungan Internal	130
4.2.2	Penilaian Eksternal.....	132
4.2.3	Analisis Penilaian Lingkungan Internal dan Eksternal	134
4.2.4	Matriks IFE (Internal Factor Evaluation).....	139
4.2.5	Matriks EFE (External Factor Evaluation)	142
4.2.6	Matriks IE (Internal dan Eksternal).....	145
4.2.7	Matriks SWOT	145
4.2.8	<i>Quantitative Strategis Planning Matrix (QSPM)</i>	148
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	154
4.3.1	Faktor Lingkungan Internal dan Eksternal.....	154
4.3.2	Alternatif Startegi.....	155
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		157
5.1	Kesimpulan	157

5.2	Saran.....	158
5.2.1	Saran Bagi The Pleasant Service.....	158
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	159
DAFTAR PUSTAKA.....		161
LAMPIRAN.....		164