

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|--------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| ABSTRAK..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Lingkup Penelitian | 9 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6.1 Kegunaan Teoritis | 9 |
| 1.6.2 Kegunaan Praktis..... | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 12 |
| 2.1.1 Strategi..... | 12 |
| 2.1.2 Manajemen Strategik..... | 12 |
| 2.1.3 Rumelt Framework..... | 14 |
| 2.1.4 Analisis SWOT..... | 17 |
| 2.1.5 Layanan Premium..... | 19 |
| 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Kerangka Penelitian | 25 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Desain Penelitian | 26 |
| 3.2 Metoda Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.3 Metoda Analisis | 28 |
| 3.4 Profil Perusahaan | 33 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 Deskripsi Data | 41 |
| 4.1.1 Data Narasumber | 41 |
| 4.1.2 Hasil Validasi Data | 42 |
| 4.2 Pembahasan | 43 |
| 4.2.1 Evaluasi strategi berdasarkan Rumelt Framework | 43 |
| 4.2.1.1 Konsistensi | 44 |
| 4.2.1.2 Kesesuaian | 48 |
| 4.2.1.3 Keuntungan | 52 |
| 4.2.1.4 Kelayakan | 55 |
| 4.2.2 Evaluasi strategi berdasarkan Analisis SWOT | 59 |
| 4.2.2.1 Kekuatan | 60 |
| 4.2.2.2 Kelemahan | 60 |
| 4.2.2.3 Peluang | 61 |
| 4.2.2.4 Ancaman | 61 |
| BAB V SIMPULAN | 63 |
| 5.1 Simpulan | 63 |
| 5.2 Implikasi | 63 |
| 5.3 Keterbatasan | 64 |
| 5.4 Saran | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| LAMPIRAN | 68 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Rekap Jumlah Pelanggan dan Pendapatan Penjualan | 3 |
| Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pendapatan Penjualan Layanan Premium | 6 |
| Tabel 2.1 Perbedaan Layanan Premium dan Reguler | 20 |
| Tabel 2.2 Matriks Layanan Khusus Premium..... | 21 |
| Tabel 3.1 Data Narasumber..... | 28 |
| Tabel 3.2 Data Validator | 33 |
| Tabel 3.3 Daftar Pelanggan Layanan Premium | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kinerja Penjualan tahun 2018 | 4 |
| Gambar 1.2 Kinerja Penjualan tahun 2019 | 4 |
| Gambar 1.3 Perbandingan pemakaian tenaga listrik PT Gelora Citra Kimia | 5 |
| Gambar 2.1 Framework Strategi Manajemen | 14 |
| Gambar 2.2 Diagram Alur Kerangka Penelitian | 25 |
| Gambar 3.1 PT PLN UP3 Magelang | 35 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT PLN UP3 Magelang | 36 |
| Gambar 3.3 Peta Pelanggan Layanan Premium PT PLN UP3 Magelang..... | 36 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip Wawancara Narasumber 1
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber 2
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber 3
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara Narasumber 4
- Lampiran 5 Validasi Waktu oleh Narasumber
- Lampiran 6 Validasi Sumber oleh Validator
- Lampiran 7 Peraturan Direksi Terkait Layanan Premium