

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
INTISARI .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
Landasan Teori.....	9
2.1. Inovasi.....	9
2.1.2 Karakteristik Inovasi .....	11
2.1.3 Proses Pengembangan Inovasi.....	13
2.1.4 Inovasi Produk .....	15
2.1.4.1 Tujuan Inovasi Produk .....	17
2.1.4.2 Tipe-tipe Inovasi Produk .....	19
2.1.4.3 Golongan Produk Baru .....	22
2.1.4.4 Indikator Inovasi Produk.....	22
2.1.5 Analisis Faktor Penentu Keberhasilan Proses Inovasi .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3 Tempat Penelitian.....	32
3.4 Narasumber.....	33



3.5 Panduan Wawancara .....	35
<b>BAB IV</b> .....	41
<b>4.1 Profil Perusahaan</b> .....	41
<b>4.1.1 Produk Perusahaan</b> .....	43
<b>4.1.2 Visi, Misi, dan Struktur Organisasi Perusahaan</b> .....	49
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
<b>5.1. Analisis Proses Pengembangan Inovasi Baru di <i>Business Unit Experience</i> PT Traveloka Indonesia</b> .....	51
<b>5.1.1 Strategi yang diimplementasikan dalam proses dan tahapan pengembangan inovasi baru di <i>Business Unit Experience</i> PT Traveloka Indonesia</b> .....	51
<b>5.1.2 Analisis Strategi Proses Pengembangan Inovasi Baru di <i>Business Unit Experience</i> PT Traveloka Indonesia</b> .....	68
<b>5.2 Kriteria Keberhasilan dan Kegagalan Inovasi <i>Business Unit Experience</i> PT Traveloka Indonesia</b> .....	98
<b>5.2.1 Kriteria Keberhasilan dan Kegagalan Inovasi <i>Business Unit Experience</i> PT Traveloka Indonesia</b> .....	98
<b>5.2.2 Analisis Kriteria Keberhasilan dan Kegagalan Proses Inovasi <i>Business Unit Experience</i> PT Traveloka Indonesia</b> .....	104
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	117
<b>6.1 Kesimpulan</b> .....	117
<b>6.2 Implikasi Hasil Penelitian</b> .....	121
<b>6.2.1 Implikasi Manajerial</b> .....	121
<b>6.2.2 Implikasi Penelitian Selanjutnya</b> .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	123
<b>LAMPIRAN</b> .....	125

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Operasionalisasi Konsep Keberhasilan sebuah Proses Inovasi yang Rampung .....	28
<b>Tabel 3.1</b> Dasar Pemilihan Informan Penelitian.....	34
<b>Tabel 5.1</b> Analisis Proses Inovasi <i>Business Unit Experience</i> .....	104

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2.1 Proses Pengembangan Inovasi .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.1 Salah Satu Kampanye Promo Traveloka .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.2 Produk-Produk Traveloka .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.3 Flight Sebagai Produk Pertama di Business Unit Transport .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.4 Quick Ride : Inovasi Terbaru di Business Unit Transport .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.5 Buy Now, Stay Later menjadi inovasi Traveloka di masa pandemi Covid-19 .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4.6 Logo Traveloka Eats .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4.7 Gold Investment menjadi inovasi terbaru yang diusung Business Unit Financial Services .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 4.8 Produk Traveloka Xperience sebelum pandemi Covid-19 .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4.9 Traveloka Health sebagai salah satu inovasi produk Business Unit Experience di masa pandemi Covid-19 .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4.11 Struktur Organisasi Traveloka .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 5.1 Proses Pengembangan Inovasi Baru di Business Unit Experience PT Traveloka Indonesia .....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 5.2 Perbandingan Proses Pengembangan Inovasi Baru .....</b>	<b>69</b>
<b>Gambar 5.3 Masalah dan Kendala dalam Proses Pengembangan Inovasi di Business Unit Experience .....</b>	<b>84</b>
<b>Gambar 5.4 Rekomendasi Tahap “Penelitian Dasar dan Terapan” dalam Proses Pengembangan Inovasi di Business Unit Experience .....</b>	<b>90</b>
<b>Gambar 5.5 Rekomendasi Organisasi dalam Proses Pengembangan Inovasi di Business Unit Experience .....</b>	<b>94</b>
<b>Gambar 5.6 Rekomendasi Proses Pengembangan Inovasi di Business Unit Experience PT Traveloka Indonesia .....</b>	<b>95</b>
<b>Gambar 5.7 Lini Produk Business Unit Experience .....</b>	<b>99</b>