

DAFTAR ISI

STRATEGI TRANSFORMASI BUDAYA PELAYANAN	i
STRATEGI TRANSFORMASI BUDAYA PELAYANAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	ii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Lingkup Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Transformasi Budaya Pelayanan.....	19
2.1.1 Budaya Organisasi (<i>Corporate Culture</i>)	22
2.1.2 Budaya Pelayanan (<i>Service Culture</i>).....	28
2.1.3 Service Leadership	35
2.2 Analisis Eksternal.....	39
2.3 Analisis Internal	41
2.3.1 Analisis SWOT	42
2.3.2 Resource-Based View.....	44
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	48
2.5 Kerangka Penelitian	48
BAB III METODA PENELITIAN.....	49
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.1.1 Siklus Desain.....	51
3.1.2 Siklus Etnografi.....	53
3.1.3 Siklus Analitik.....	58
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	60
3.3 Instrumen Penelitian.....	61
3.4 Profil Kasus	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64

4.1 Analisis Lingkungan Eksternal	64
4.1.1 Politik.....	65
4.1.2 Ekonomi.....	68
4.1.3 Sosial Budaya.....	70
4.1.4 Teknologi	73
4.1.5 Regulasi	75
4.1.6 Lingkungan	77
4.2 Analisis Lingkungan Internal.....	78
4.2.1 Sumber Daya Manusia.....	79
4.2.2 Budaya Organisasi.....	87
4.2.3 Teknologi Informasi	91
4.2.4 Pelayanan keramah-tamahan.....	93
4.3 Analisis VRIO.....	96
4.3.1 Sumber Daya Manusia (SDM).....	96
4.3.2 Budaya Organisasi.....	101
4.3.3 Teknologi Informasi	103
4.3.4 Pelayanan keramah-tamahan.....	104
4.4 Analisis SWOT	110
4.4.1 Kekuatan	110
4.4.2 Kelemahan	111

4.4.3 Peluang	111
4.4.4 Ancaman	112
4.5 Strategi PT Angkasa Pura II	114
4.5.1 Strategi Strengths-Opportunities (S-O)	114
4.5.2 Strategi <i>Strengths-Threats</i> (S-T)	117
4.5.3 Strategi Weaknesses-Opportunities (W-O).....	118
4.5.4 Strategi Weaknesses – Threats (W-T)	119
BAB V SIMPULAN	121
5.1 Simpulan Hasil Penelitian	121
5.2 Implikasi Penelitian.....	122
5.3 Keterbatasan Penelitian	123
5.4 Saran Peneliti	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN-LAMPIRAN KERTAS KERJA	130
LAMPIRAN 1 : Transkrip Verbatim.....	131
LAMPIRAN VERBATIM TEXT-2	139
LAMPIRAN VERBATIM TEXT-3	146
ANOTASI DATA.....	156
BUKU KODA	181
LAMPIRAN THICK DESCRIPTION	186



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Strategi Transformasi Budaya Pelayanan Studi Pada PT Angkasa Pura II
Yuliana Rakhmawati Fransiska, Rusdi Akbar M.Sc., Ph.D., CMA., Ak., CA.,
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

LAMPIRAN KATEGORISASI	191
-----------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Penumpang Tahun 2022	5
Tabel 4 1 Format Matriks SWOT	44
Tabel 4 2 Analisis Kerangka VRIO	109
Tabel 4 3 SWOT Matriks.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Industri Terdampak Pariwisata Tahun 2020.....	1
Gambar 1. 2 Konseptual Model.....	15
Gambar 2. 1 Dimensi Budaya.....	27
Gambar 2. 2 Indonesia Masuk Daftar Negara Paling Ramah Sedunia 2022	33
Gambar 2. 3 Matriks SWOT.....	43
Gambar 2. 4 Matriks VRIO.....	47
Gambar 2. 5 Kerangka Penelitiin.....	48
Gambar 2. 6 Demografi Pelanggan PT Angkasa Pura II.....	71
Gambar 2. 7 Jumlah Wisatawan Mancanegara Tahun 2022	94
Gambar 2. 8 Laporan Biaya Pengembangan Kompetensi Human Capital PT Angkasa Pura II.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Verbatim Text 1	126
Lampiran Verbatim Text 2	134
Lampiran Verbatim text 3	141
Anotasi Data	151
Buku Koda	176
Thick Description	181
Kategorisasi	186