

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Orientasi Pasar	12
2.2 Orientasi Pelanggan	14
2.3 Orientasi Pesaing	17
2.4 Kondisi Perusahaan	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3 Instrumen Penelitian	23
3.4 Narasumber Penelitian.....	23
3.5 Dimensi Orientasi Pasar	24

3.6	Metode Analisis Data	27
3.7	Profil PT Brantas Abipraya	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Tahapan Analisis Data	32
4.2	Orientasi Pelanggan	32
4.2.1	Pengumpulan Informasi Pelanggan	33
4.2.2	Penyebaran Informasi Pelanggan	35
4.2.3	Penciptaan Nilai Unggul.....	38
4.2.4	Kepuasan, Loyalitas dan Hubungan Baik.....	41
4.3	Orientasi Pesaing	44
4.3.1	Kondisi Internal dan Strategi Pesaing.....	44
4.3.2	Kekuatan dan Strategi Pesaing	46
4.3.3	Penyampaian Informasi Pesaing.....	49
4.3.4	Mengungguli Pesaing Secara Berkesinambungan.....	50
4.4	Kondisi Perusahaan	52
4.4.1	Konflik Organisasi.....	53
4.4.2	Hambatan dan Penyelesaian Birokrasi Organisasi	54
4.5	Penerapan Strategi yang berorientasi Pasar Dalam Menghasilkan Kinerja Perusahaan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Implikasi Manajerial.....	65
5.3	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA		67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Narasumber Penelitian	24
Tabel 4.1 Matriks Orientasi Pasar Menghasilkan Kinerja Perusahaan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan PDB Beberapa Lapangan Usaha Tahun 2022.....	3
Gambar 1.2 Komposisi Pendapatan BUMN Konstruksi Tahun 2022	5
Gambar 1.3 Komposisi Aset BUMN Konstruksi Tahun 2022	6
Gambar 1.4 Nilai CSI dan CLI PT Brantas Abipraya 2022	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Orientasi Pasar.....	13
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Brantas Abipraya	30
Gambar 4.1 Aplikasi Brantas Abipraya mobile	38
Gambar 4.2 Aplikasi E-QHSE PT Brantas Abipraya	42

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Wawancara	69
-----------------------	----