

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Lingkup Penelitian	6
1.7. Sistematika Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Perilaku Pelanggan.....	8
2.1.1. Faktor Situasional.....	12
2.2. Manajemen Strategi.....	16
2.2.1. Aspek Manajemen Strategi.....	19
2.2.2. Proses Manajemen Strategis.....	22
2.2.3. Analisis Manajemen Strategi.....	27

2.2.3.1. Analisis PESTLE.....	32
2.2.3.2. Analisis SWOT.....	35
2.3. Strategi Bisnis.....	39
2.4. Strategi Korporasi.....	42
2.5. Kerangka Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN.....	47
3.1. Metode Penelitian.....	47
3.1.1. Sumber Data.....	48
3.1.2. Batasan Penelitian.....	49
3.1.3. Metode Analisis Data.....	49
3.2. Profil Perusahaan.....	50
3.2.1. Sejarah Perusahaan.....	50
3.2.2. Visi, Misi dan Corporate Value.....	51
3.2.2.1. Visi.....	51
3.2.2.2. Misi.....	51
3.2.2.3. <i>Corporate Value</i> : “ CINTA”.....	52
3.2.2.3.1. CUSTOMER SATISFACTION.....	52
3.2.2.3.2. <i>InTEGRITY</i>	52
3.2.2.3.3. <i>TEAMWORK</i>	53
3.2.2.3.4. <i>ADVANCE</i>	53
3.2.3. Struktur Organisasi.....	54
3.2.4. Produk Perusahaan.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1. Analisis Perubahan Perilaku Pelanggan.....	57

4.1.1. Demografi Pelanggan.....	50
4.1.2. Analisis Frekuensi Transaksi Pelanggan.....	61
4.1.2.1. Transaksi <i>Offline</i>	61
4.1.2.2. Transaksi <i>Online</i>	63
4.2. Analisis Faktor Internal dan Eksternal.....	67
4.2.1. Analisis PESTLE.....	67
4.2.2. Analisis SWOT.....	76
4.1.3. Analisis TOWS.....	83
4.3. Analisis Strategi Naavagreen Skin Care.....	88
4.3.1. Strategi Bisnis.....	88
4.3.2. Strategi Korporasi.....	94
4.3.3. Efektifitas Strategi Naavagreen.....	96
BAB V SIMPULAN.....	97
5.1. Simpulan.....	97
5.2. Implikasi.....	98
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	98
5.4. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	102