

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Lingkup Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Bisnis Digital Telekomunikasi (Telco) .....	12
2.1.2 Konsep Manajemen Strategi .....	13
2.1.3 Strategi Bersaing .....	16
2.1.4 Kerangka Penelitian .....	19
2.1.5 Enterprise Customer .....	19
2.2 Analisis PESTEL .....	21
2.3 Analisis Five Forces Porter .....	24
2.4 Faktor Sukses Kunci ( <i>Key Success Factor</i> ) .....	28
2.5 Analisis VRIO .....	30
2.6 Tinjauan Pustaka .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Desain Penelitian .....	35
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	36

3.3	Instrumen Penelitian .....	37
3.4	Metode Analisis Data .....	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		49
4.1	Analisis Faktor Eksternal .....	49
4.1.1	Analisis PESTEL .....	49
4.1.2	Analisis Five Forces Porter .....	54
4.1.3	Faktor Sukses Kunci .....	58
4.2	Analisis Faktor Internal .....	60
4.2.1	VRIO .....	60
4.3	Rekomendasi .....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran .....	73
LAMPIRAN .....		75
DAFTAR PUSTAKA .....		82