

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Motivasi Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Kontribusi Penelitian	6
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Cetak Biru Layanan	9
2.2 Identifikasi Komponen Cetak Biru Layanan.....	10
2.3 Tahapan Pembuatan Cetak Biru Layanan	14



2.3 Penggunaan Cetak Biru Layanan	21
2.4 Penerapan Cetak Biru Layanan	23
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Unit Analisis	30
3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Sumber Data	31
3.3.2 Wawancara	31
3.3.3 Observasi	34
3.3.4 Data Perusahaan	36
3.4 Kualitas Penelitian	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Desain Pelayanan Suara Muhammadiyah Sebelum Menggunakan Cetak Biru Layanan	40
4.1.1 Komponen Cetak Biru Layanan	40
4.1.2 Desain Layanan Saat Ini	60
4.2 Letak Titik Hambat pada Layanan Suara Muhammadiyah	63
4.3 Rekomendasi Cetak Biru Layanan bagi Pelayanan Daring Suara Muhammadiyah	71
BAB V SIMPULAN	82
5.1 Simpulan Penelitian	82
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Implikasi Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93