

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Pertanyaan Penelitian	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.6 Lingkup Penelitian	19
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Kajian Teoritis	21
2.1.1 Inovasi Model Bisnis.....	21
2.1.2 Pengalaman Pelanggan	24
2.1.3 Inovasi Model Bisnis dan Pengalaman Pelanggan	30
2.1.4 Strategi Generik.....	33
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	44
2.3 Kerangka Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian	50
3.2 Metode Pengumpulan Data	51
3.3 Instrumen Penelitian.....	54
3.4 Teknik Penentuan Informan	56
3.5 Metoda Analisis Data	57
3.6 Profil Kasus.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72



4.1 Hasil Penelitian	72
4.1.1 Pengalaman Pelanggan PT Widya Inovasi Indonesia	72
4.1.2 Orientasi Strategi PT Widya Inovasi Indonesia	94
4.1.3 Penyelarasan Pengalaman Pelanggan Dan Orientasi Strategi PT Widya Inovasi Indonesia	108
4.2 Pembahasan	128
4.2.1 Pengalaman pelanggan PT. Widya Inovasi Indonesia	128
4.2.2 Orientasi strategi PT. Widya Inovasi Indonesia	134
4.2.3 Penyelarasan Pengalaman pelanggan dan orientasi strategi PT. Widya Inovasi Indoensia.....	143
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	154
5.1 Simpulan	154
5.2 Implikasi.....	160
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	161
5.4 Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Metode pengumpulan data	54
Tabel 3.2 Panduan wawancara	55
Tabel 4.1 Kondisi pengalaman pelanggan	129
Tabel 4.2 Permintaan pelanggan dan solusi	132
Tabel 4.3 Faktor penentu pembentukan strategi	135
Tabel 4.4 Perubahan strategi Widya Robotics	138
Tabel 4.5 Penyelarasan pengalaman pelanggan dan orientasi strategi	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>How business executives perceive AI and its benefit</i>	2
Gambar 1.2 Belanja teknologi dan komunikasi dan penerapan teknologi pada industri.....	5
Gambar 1.3 <i>Top 10 reasons startups fail based on 300 failed startup autopsies</i>	9
Gambar 1.4 Jenis inovasi yang dilakukan oleh perusahaan serta perbandingan ROI didapatkan	9
Gambar 1.5 Pendapatan PT. Widya Inovasi Indonesia 2019-2022.....	10
Gambar 2.1 Lima kompetitif strategi generic	34
Gambar 2.2 Kerangka penelitian	48
Gambar 3.1 Contoh penerapan <i>share of wallet</i>	60
Gambar 3.2 Struktur organisasi Widya Robotics	69
Gambar 3.3 Berbagai produk Widya Robotics	70