

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penulisan.....	7
1.7 Sistematika Laporan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Inovasi.....	11
2.1.2 Manajemen Inovasi	12
2.1.3 <i>Four Dimensions of Innovation Space</i>	16

2.1.4 Strategi Inovasi	20
2.1.5 Pertumbuhan Berkelanjutan	24
2.1.6 Kepatuhan Regulasi	31
2.1.7 Manajemen Inovasi dalam Industri Jasa	32
2.1.8 Inovasi dalam Pelayanan Pelanggan	34
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Metode Pengumpulan Data	39
3.3 Instrumen Penelitian.....	41
3.4 Keabsahan Data	43
3.5 Metode Analisis Data	43
3.6 Profil Perusahaan PT X	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Analisis Data	49
4.1.1 Pengembangan Manajemen Inovasi di PT X.....	49
4.1.2 Analisis 4P dari Inovasi di PT X.....	52
4.1.3 Rancangan Strategi Inovasi <i>Digital</i>	62
4.2 Validasi Partisipan	70
4.3 Diskusi Pembahasan.....	72
BAB V SIMPULAN	77
5.1 Simpulan.....	77

5.2	Implikasi Manajerial.....	78
5.3	Keterbatasan Penelitian	80
5.4	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	87