



## Daftar Isi

<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	11
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN .....	12
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	12
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	13
1.6 LINGKUP PENELITIAN .....	16
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN .....	17
<b>BAB II</b> .....	<b>20</b>
<b>KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>20</b>
2.1 STRATEGI DIFERENSIASI .....	20
2.2 <i>VALUE PROPOSITION</i> .....	30
2.3 FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL .....	35
2.3.1 <i>PESTEL</i> .....	35
2.3.2 <i>VUCA</i> .....	38
2.3.3 <i>SWOT</i> .....	41
2.4 FAKTOR PENDORONG DIFERENSIASI PRODUK .....	44
2.5 PENELITIAN TERDAHULU .....	46
2.6 KERANGKA PENELITIAN .....	52
<b>BAB III</b> .....	<b>53</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>53</b>
3.1 DESAIN PENELITIAN .....	53
3.2 OBJEK PENELITIAN .....	54
3.2.1 <i>Logo</i> .....	55
3.2.2 <i>Visi dan Misi PT KAI</i> .....	55
3.2.3 <i>Struktur Organisasi</i> .....	56
3.2 AKSES PENELITIAN .....	56
3.3 JENIS DAN SUMBER DATA .....	57
3.4.1 <i>Data Primer</i> .....	57
3.4.2 <i>Data Sekunder</i> .....	58
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	58
3.5.1 <i>Wawancara</i> .....	58
3.5.2 <i>Dokumentasi</i> .....	60
3.6 INSTRUMEN PENELITIAN .....	61
<b>BAB IV</b> .....	<b>63</b>
4.1 ANALISA STRATEGI PT KAI .....	63
4.1.1 <i>Diferensiasi</i> .....	64
4.1.2 <i>Value Proposition Canvas</i> .....	73
4.2 FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL .....	87
4.2.1 <i>PESTEL</i> .....	87
4.2.2 <i>VUCA</i> .....	101
4.3 TOLAK UKUR KEBERHASILAN .....	134
4.4 FAKTOR PENDORONG DIFERENSIASI .....	148
<b>BAB V</b> .....	<b>148</b>
5.1. SIMPULAN .....	152
5.2. IMPLIKASI .....	154



## EVALUASI IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI PADA PT KAI (PERSERO)

sarah tabitha ramelan, Singgih Wijayana, S.E., M.Si., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

5.3. KETERBATASAN.....	157
5.4. SARAN .....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>161</b>



## Daftar Tabel

<b>TABEL 2.1 DIFERENSIASI LUAS DAN TERFOKUS .....</b>	<b>22</b>
<b>TABEL 2.2 PESTEL .....</b>	<b>37</b>
<b>TABEL 3.1 DAFTAR NAMA NARASUMBER.....</b>	<b>59</b>
<b>TABEL 3.2 DAFTAR NAMA DOKUMEN.....</b>	<b>60</b>
<b>TABEL 4.1 ATRIBUT DIFERENSIASI.....</b>	<b>64</b>
<b>TABEL 4.2 FITUR-FITUR DALAM DIFERENSIASI TERFOKUS.....</b>	<b>69</b>
<b>TABEL 4.3 ANALISIS PESTEL .....</b>	<b>87</b>
<b>TABEL 4.4 KINERJA ANGKUTAN KA PENUMPANG (DALAM SATUAN ORANG) .</b>	<b>135</b>
<b>TABEL 4.5 PENDAPATAN JASA ANGKUTAN PENUMPANG (DALAM RIBUAN RUPIAH) .....</b>	<b>137</b>



## Daftar Gambar

<b>GAMBAR 1.1 PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA .....</b>	<b>2</b>
<b>GAMBAR 1.2 PERKEMBANGAN TRANSPORTASI NASIONAL .....</b>	<b>4</b>
<b>GAMBAR 1.3 PERKEMBANGAN TRANSPORTASI NASIONAL.....</b>	<b>5</b>
<b>GAMBAR 1.4 PANGSA PASAR BERDASARKAN JUMLAH PENUMPANG 2021-2022. 7</b>	<b>7</b>
<b>GAMBAR 1.5 PANGSA PASAR BERDASARKAN JUMLAH PENUMPANG 2022-2023. 8</b>	<b>8</b>
<b>GAMBAR 2.1 LIMA OPSI STRATEGI KOMPETITIF PERUSAHAAN .....</b>	<b>24</b>
<b>GAMBAR 2.2 VALUE PROPOSITION CANVAS .....</b>	<b>32</b>
<b>GAMBAR 2.3 VUCA .....</b>	<b>39</b>
<b>GAMBAR 3.1 LOGO PT KAI.....</b>	<b>55</b>
<b>GAMBAR 4 1TIGA PENDEKATAN UNTUK KEUNGGULAN KOMPETITIF DAN KERANGKA NILAI-HARGA-BIAYA .....</b>	<b>72</b>
<b>GAMBAR 4. 2 GRAFIK PENGELOLAAN LIMBAH.....</b>	<b>98</b>
<b>GAMBAR 4.3 CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) KAI 2024 SEM 1.....</b>	<b>130</b>
<b>GAMBAR 4.4 STATISTIK PERBINCANGAN WARGANET.....</b>	<b>139</b>
<b>GAMBAR 4. 5 PEAK TIME DAN SETIMENT TREND .....</b>	<b>140</b>
<b>GAMBAR 4.6 STATISTIK PERBINCANGAN GERBONG COMPARTMENT .....</b>	<b>142</b>
<b>GAMBAR 4.7 STATISTIK UNGGAHAN VIDIO YOUTUBE.....</b>	<b>144</b>