



DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	i
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis	ii
Kata Pengantar	iii
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.....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Analisis <i>Customer Experience</i>	17
2.2 <i>Diamond Strategy</i>	20
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.2.1 Jenis atau Tipe Data.....	30
3.2.2 Sumber Data	31
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.4 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data	32



3.2.5 Metode Pengambilan Sampel (<i>Sampling Method</i>)	33
3.3 Instrumen Penelitian	33
3.4 Metode Analisis Data.....	34
3.4.1 Analisis Konten.....	34
3.4.2 <i>Customer Experience Model</i>	35
3.4.3 <i>Diamond Strategy Model</i>	38
3.5 Profil PT Agronesia Raya.....	43
3.5.1 Riwayat Singkat Perusahaan	43
3.5.2 Visi & Misi Perusahaan.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Data	47
4.1.1 Hasil Wawancara Informan PT Agronesia Raya terhadap Merek Lapis Bogor Sangkuriang dan <i>Website</i>	47
4.2 Daftar Key Person	56
4.3 Analisis <i>Customer Experience</i>	58
4.3.1 Analisa Faktor <i>Cognitive</i>	58
4.3.2 Analisa Faktor <i>Physical</i>	60
4.3.3 Analisa Faktor <i>Sensory</i>	63
4.3.4 Analisa Faktor <i>Emotional</i>	66
4.3.5 Analisa Faktor <i>Social</i>	69
4.4 Analisis Diamond Strategy	72
4.4.1 Analisa Faktor <i>Arenas</i>	72
4.4.2 Analisa Faktor <i>Vehicles</i>	76
4.4.3 Analisa Faktor Differentiation	78
4.4.4 Analisa Faktor <i>Staging</i>	82
4.4.5 Analisa Faktor Economic Logic.....	85
4.5 Orientasi <i>Diamond Strategy</i> yang diterapkan PT Agronesia Raya.....	89
4.6 Strategi yang Dapat diusulkan untuk PT Agronesia Raya	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Simpulan.....	97
5.2 Implikasi Penelitian	100



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Preferensi Pengalaman Pelanggan dan Orientasi Diamond Strategy PT Agronesia Raya
Gabriella Cindythia Ere Mbete, Willy Abdillah, Prof., Dr., M.Sc.,
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	101
5.4 Saran	102
Daftar Pustaka	104
Lampiran	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kompetitor	9
Tabel 2.1 Ringkasan Kajian Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Jenis Data.....	31
Tabel 3.2 Daftar Narasumber.....	33
Tabel 4.1 Tabel <i>Key Person</i>	56
Tabel 4.2 Jenis Inovasi Produk Lapis Bogor Sangkuriang	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan dan Kontribusi Sektor Industri Makanan dan Minuman ..	2
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Bogor	6
Gambar 2.1 <i>Diamond Strategy Analysis</i>	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 3.1 <i>Diamond Strategy Analysis</i>	38
Gambar 4.1 Logo PT Agronesia Raya dan Merek Lapis Bogor Sangkuriang	47
Gambar 4.2 Omset Penjualan Lapis Bogor Sangkuriang 2020-2021	50
Gambar 4.3 Omset Penjualan Lapis Bogor Sangkuriang 2023-2024	51
Gambar 4.4 Struktur Organisasi	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara	107
Lampiran 2: Anotasi Data	162
Lampiran 3: Buku Koda	245
Lampiran 4: <i>Thick Description</i>	264
Lampiran 5: Kategorisasi	268