UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Strategi Kompetitif dan Peluang Pengembangan Layanan Cosmetic Dentistry Berbasis Preferensi
Pelanggan di PT XXX**
Florentia Venna Arismara, Prof. Drs. Bernardinus Maria Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....1

DAFTAR ISI.....4

DAFTAR TABEL.....8

DAFTAR GAMBAR.....9

DAFTAR LAMPIRAN.....10

INTISARI.....11

BAB I PENDAHULUAN.....13

1.1 Latar Belakang..... 13

1.2 Rumusan Masalah..... 16

1.3 Pertanyaan Penelitian..... 17

1.4 Tujuan Penelitian.....18

1.5 Manfaat Penelitian.....18

1.6 Ruang Lingkup Penelitian..... 19

1.7 Sistematika Penelitian..... 21

BAB II LANDASAN TEORI..... 23

2.1 Landasan Teori..... 23

2.1.1 Menganalisis Pasar Konsumen.....23

2.1.1.1 Perilaku Konsumen..... 23

2.1.1.2 Karakteristik Konsumen.....24

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Strategi Kompetitif dan Peluang Pengembangan Layanan Cosmetic Dentistry Berbasis Preferensi
Pelanggan di PT XXX**
Florentia Venna Arismara, Prof. Drs. Bernardinus Maria Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.1.1.3 Psikologi Konsumen..... 27

2.1.1.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....30

2.1.2 Strategi Kompetitif.....34

2.1.2.1 Konsep Strategi Kompetitif.....34

2.1.2.2 Pentingnya dan Implikasi Menyeluruh dari Pemilihan Strategi Kompetitif Generik..... 36

2.1.3 Growth Framework..... 42

2.1.6.1 Market Penetration..... 43

2.1.3.2 Product Development.....43

2.1.3.3 Market Development.....44

2.1.3.4 Diversifikasi..... 44

2.1.4 Analisis Data..... 45

2.1.4.1 Content Analysis..... 45

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu..... 47

2.3 Kerangka Penelitian..... 49

BAB III METODE PENELITIAN..... 51

3.1 Desain Penelitian.....51

3.2 Sumber Data.....51

3.2.1 Data Primer..... 51

3.2.2 Data Sekunder..... 52

3.3 Subjek Penelitian.....52

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Strategi Kompetitif dan Peluang Pengembangan Layanan Cosmetic Dentistry Berbasis Preferensi Pelanggan di PT XXX
Florentia Venna Arismara, Prof. Drs. Bernardinus Maria Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....53

3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....53

3.4.2 Metode Pengolahan Data.....53

3.5 Responden Penelitian.....53

3.6 Instrumen Penelitian.....54

3.6.1. Depth Interview Manajemen Internal.....54

3.6.2. Depth Interview Pelanggan Aktif dan Calon Pelanggan.....55

3.7 Metode Analisa Data.....57

3.8 Deskripsi Objek Penelitian.....58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....60

4.1 Mengidentifikasi Faktor dan Motivasi Pengambilan Keputusan Pelanggan.....61

4.2 Perumusan Strategi Kompetitif Klinik XXX.....78

4.3 Peluang Pengembangan Layanan Klinik XXX.....101

BAB V PENUTUP.....114

5.1 Kesimpulan.....114

5.2 Implikasi.....119

5.2.1 Implikasi Teoritis.....119

5.2.2 Implikasi Praktis.....121

5.3 Keterbatasan Penelitian.....123

5.4 Saran.....124

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Strategi Kompetitif dan Peluang Pengembangan Layanan Cosmetic Dentistry Berbasis Preferensi
Pelanggan di PT XXX**
Florentia Venna Arismara, Prof. Drs. Bernardinus Maria Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA.....127

LAMPIRAN.....130