

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Definisi Layanan	14
2.2. Strategi Desain Layanan	15
2.2.1. Konsep Layanan	16
2.2.2. Strategi Layanan.....	17
2.2.3. Sistem Penyampaian Layanan.....	17
2.2.4. Kinerja dan Pengukuran	18
2.3. <i>Service Blueprint</i>	19

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Rancangan Penelitian	23
3.1.1. Penelitian Deskriptif Kualitatif.....	27
3.1.2. Populasi Data Penelitian.....	27
3.1.3. Instrumen Penelitian.....	27
3.1.4. Metode Analisis Data	28
3.2. Profil Perusahaan	28
3.2.1. Profil Vidio.com.....	28
3.2.2. Layanan Umum Perusahaan	30
3.2.3. Layanan Vidio Premier.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Data Penelitian	34
4.1.1. Layanan Vidio Premier.....	34
4.1.2. Pesaing Vidio.com.....	39
4.2. Analisis <i>Service Blueprint</i> Vidio Premier	45
4.2.1. <i>Service Blueprint</i> Fase Pemilihan Paket Berlangganan.....	45
4.2.2. <i>Service Blueprint</i> Fase Proses Pembayaran.....	47
4.2.3. <i>Service Blueprint</i> Fase Menonton Tayangan Premium	49
4.2.4. Hasil Analisis <i>Service Blueprint</i> Vidio Premier	49
4.3. <i>Focus Group Discussion</i>	50
4.4. Perumusan Strategi Desain Layanan Vidio Premier	54
4.4.1. Analisis Konsep Layanan Vidio Premier	55
4.4.2. Analisis Strategi Layanan Vidio Premier	55
4.4.3. Usulan Perbaikan Sistem Penyampaian Layanan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	66