

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
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.....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Lingkup Penelitian.....	14

BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Konsumsi Listrik Sektor Industri.....	17
2.2 Perilaku Pembelian Organisasi	18
2.3 Proses Pembelian Organisasi	18
2.3.1 <i>Decision-Making Unit</i>	18
2.3.2 Situasi Pembelian.....	20
2.3.3 Tahapan Proses Keputusan Organisasi	20
2.3.4 Evaluasi dan Pemilihan.....	22
2.3.5 Peserta dalam Proses Pembelian Bisnis	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.2.1 Partisipan Penelitian	29
3.3 Pengumpulan Data Penelitian.....	33
3.3.1 Data Kualitatif.....	33
3.4 Proses Pengambilan Keputusan	34
3.4.1 Pengenalan masalah.....	34
3.4.2 Pencarian Informasi	35

3.4.3 Mengukur kriteria evaluasi	36
3.5 Tingkat Kepercayaan	37
3.6 Metode Analisis dan Interpretasi	38
3.6.1 Analisis Data.....	38
3.6.2 Interpretasi	40
BAB IV ANALISIS DATA.....	46
4.1 Analisis Hasil Wawancara	46
4.1.1 Kelompok Jenis Konten.....	46
4.1.2 Koding dan Kategori Jenis Konten	47
4.2 Interpretasi Data.....	65
4.3 Diskusi Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Implikasi	78
5.3 Keterbatasan.....	78
5.4 Saran..	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Layanan Pelanggan	7
Tabel 1.2 Persentase Pelanggan Industri Berlangganan Premium	14
Tabel 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Organisasi	18
Tabel 2.2 Keterlibatan Kelompok dalam Proses Pengambilan Keputusan Organisasi Teknologi Tinggi	19
Tabel 2.3 Kriteria Evaluasi dan Peran Organisasi	21
Tabel 2.4 Kriteria Evaluasi Manajer Atas	21
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Profil Partisipan Penelitian	32
Tabel 4.1 Definisi Kelompok dan Jenis Konten	42
Tabel 4.2 Hasil Koding dan Kategorisasi	44
Tabel 4.3 Kategori dan Tema Konten	60
Tabel 4.4 Pengelompokan Alasan Pelanggan	62
Tabel 4.5 Pengelompokan Fitur Layanan Harapan Pelanggan	64
Tabel 4.6 Pengelompokan Tipe Pelanggan	64
Tabel 4.7 Kriteria Evaluasi Manajer	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi dengan Pertumbuhan Penjualan Listrik	4
Gambar 1.2 Data Penjualan Listrik Tenaga Listrik Segmen Rumah Tangga, Bisnis dan Industri 2019.....	5
Gambar 1.3 Konfigurasi Jaringan Radial	7
Gambar 1.4 Konfigurasi Jaringan Spindel.....	8
Gambar 1.5 Perbandingan Konsumsi Listrik Pelanggan Industri.....	9
Gambar 1.6 Pertumbuhan Penjualan di Wilayah UID Jateng dan DIY.....	11
Gambar 2.1 Proses Konsumsi Listrik Industri.....	15
Gambar 2.2 Model Proses Pembelian Organisasi.....	18
Gambar 2.3 Pengaruh utama pada perilaku pembelian bisnis	23
Gambar 2.4 Kerangka Kerja Penelitian	23
Gambar 3.1 Metode Analisis Data.....	40
Gambar 4.1 Pemetaan Tipe Pelanggan	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Protokol Pelaksanaan Wawancara	83
Lampiran III Tahapan Proses Koding	85