

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Strategi	12
2.1.2 Analisis <i>Streght, Weakness, Opportunity, Threat</i> (SWOT).....	15
2.1.2.1 Analisis Lingkungan Internal.....	17
2.1.2.2 Analisis Lingkungan Eksternal	18
2.1.2.3 Matriks IE	20
2.1.2.4 Matriks SWOT	20
2.1.3 Metode <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i> (QSPM).....	24
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Penelitian	31

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Metoda Pengumpulan Data	33
3.3 Instrumen Penelitian.....	35
3.4 Metoda Analisis Data.....	36
3.4.1 Analisis SWOT	36
3.4.1.1 Analisis Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE) dan <i>External Factor Evaluation</i> (EFE)	36
3.4.1.2 Analisis Matriks Internal – Eksternal (IE)	41
3.4.1.3 Analisis <i>Streght, Weakness, Opportunity, Threat</i> (SWOT)...	42
3.4.2 Matriks QSPM	43

3.5 Profil Kasus	45
3.5.1 Profil Perusahaan	45
3.5.2 Dinamika Isu Utama	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Responden Pakar	51
4.2 Identifikasi Kuesioner	52
4.3 Lingkungan Internal Perusahaan	59
4.3.1 Hasil Pembobotan Kuesioner	59
4.3.2 Analisis Lingkungan Internal Perusahaan	62
4.4 Lingkungan Eksternal Perusahaan	78
4.4.1 Hasil Pembobotan Kuesioner	78
4.4.2 Analisis Lingkungan Eksternal Perusahaan	80
4.5 Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan	92
4.5.1 Kekuatan	92
4.5.2 Kelemahan	96
4.6 Identifikasi Peluang dan Ancaman	99
4.6.1 Peluang	99
4.6.2 Ancaman	101
4.7 Perumusan Alternatif Strategi	103
4.7.1 Matriks IFE	103
4.7.2 Matriks EFE	107
4.7.3 Matriks IE	111

4.7.4 Matriks SWOT	113
4.8 Pemilihan Alternatif Strategi.....	116
BAB V SIMPULAN	
5.1 Simpulan	120
5.2 Implikasi.....	121
5.3 Keterbatasan.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks SWOT	23
Tabel 3.1 Pembobotan Kuesioner	37
Tabel 3.2 Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE)	39
Tabel 3.3 Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE)	40
Tabel 3.4 Matriks SWOT	43
Tabel 3.5 Matriks QSPM	45
Tabel 4.1 Identitas Responden Pakar	51
Tabel 4.2 Produk <i>Triple Play</i> IndiHome	69
Tabel 4.3 Daftar Pemasok PTTA	87
Tabel 4.4 Perbandingan Antar Penyedia Layanan Internet <i>Broadband</i>	90
Tabel 4.5 Hasil Matriks IFE PTTA	108
Tabel 4.6 Hasil Matriks EFE PTTA	111
Tabel 4.7 Hasil Matriks QSPM	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Proses Pemesanan Produk IndiHome.....	3
Gambar 1.2 Alur Sederhana Pengiriman Jaringan Infrastruktur Produk IndiHome	3
Gambar 2.1 Matriks Internal Eksternal (IE)	20
Gambar 2.2 Diagram Analisis SWOT	21
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.1 Matriks Internal Eksternal.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Telkom Akses Malang	65
Gambar 4.2 Alur Pengiriman Material Jaringan Produk IndiHome	72
Gambar 4.3 Grafik Kurs Transaksi Rupiah Terhadap Dolar (1 Juli 2016 – 19 Maret 2017).....	81
Gambar 4.4 Prediksi Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> Menurut Emarketer.	89
Gambar 4.5 Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia Menurut Survey DI Marketing.....	89
Gambar 4.6 Hasil Matriks Internal dan Eksternal (IE)	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dialog Wawancara dengan Responden Pakar	128
Lampiran 2. Komplain Pelanggan “IndiHome”	138
Lampiran 3. Daftar Variabel Penelitian Lingkungan Internal	
Perusahaan.....	141
Lampiran 4. Daftar Variabel Penelitian Lingkungan Eksternal	
Perusahaan.....	143
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Tahap 1 (Pembobotan)	145
Lampiran 6. Hasil Pembobotan Kuesioner	149
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian Tahap 2 (Rating)	152
Lampiran 8. Hasil Matriks IFE	156
Lampiran 9. Hasil Matriks EFE	158
Lampiran 10. Matriks SWOT	160
Lampiran 11. Kuesioner Penelitian Tahap 3 (Ketertarikan terhadap	
Strategi)	163
Lampiran 12. Hasil Kuesioner QSPM	169
Lampiran 13. Hasil Matriks QSPM	181