

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Sistematis Penulisan	17
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA MODEL PENELITIAN .18	
2.1 Telaah Pustaka	18
2.1.1 Strategi Pengembangan Bisnis	18
2.1.2 Evaluasi Strategi	22
2.1.3 Analisa SERVQ	23
2.2 Lingkungan Bisnis.....	35
2.2.1 Turbulence Ekonomi.....	35
2.2.2 Persaingan Pada Industri Transportasi	36
2.2.3 Peraturan Pemerintah.....	40
2.3 Strategi Efisiensi Biaya	40
2.3.1 Efisiensi Biaya Produksi	40

2.3.2	Penghematan Biaya Operasional	41
2.3.3	Mengevaluasi Cost.....	41
2.3.4	Penetapan Harga	43
2.4	Performance.....	43
2.4.1	Strategi Penjualan	44
2.4.2	Meningkatkan Pendapatan.....	45
2.5	Model Penelitian.....	49
2.5.1	Hubungan Strategi Efisiensi Biaya Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	49
2.5.2	Hubungan Lingkungan Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan.....	50
2.6	Penelitian Yang Relevan.....	51
2.7	Kerangka Berfikir.....	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Pendekatan Penelitian.....	53
3.2	Partisipan Penelitian.....	55
3.3	Instrumen Penelitian.....	55
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5	Teknik Analisa Data	59
3.6	Kriteria Evaluasi	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian dan Deskripsi Narasumber ...	62
4.1.1	Deskripsi Umum Perusahaan.....	62
4.1.2	Lokasi Penelitian	62
4.1.3	Deskripsi Narasumber Penelitian	63
4.2	Hasil Penelitian.....	65
4.2.1	Sektor Financial.....	65
4.2.2	Sektor Operasional.....	67
4.2.3	Sektor Marketing.....	70

4.2.4	Sektor Stakeholder	73
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		77
5.1	Kesimpulan Penelitian	77
5.2	Implikasi Manajerial.....	79
5.3	Implikasi Teoritis	80
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	81
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		87

