

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Penelitian Kualitatif	12
2.1.2 Business Model Generation	14
2.1.3 Business Model Canvas	15
2.1.4 Konsumen	17
2.1.5 Pengertian Kinerja	17
2.1.6 Pengukuran Kinerja	18
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.8 Kualitas Jasa	20
2.1.9 Tarif Tenaga Listrik	23
2.1.10 Mutu Layanan Pelanggan	26
2.1.11 Kepemimpinan	25
2.1.12 Tim Kerja	27
2.1.13 Konflik	28
2.1.14 Komunikasi	28
2.1.15 Beban Kerja	29
2.1.16 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pikir	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Subjek Penelitian	43
3.3 Objek Penelitian	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Pelaksanaan Focus Group Discussion (FGD)	46
3.6 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	47
3.7 Pertanyaan Penelitian	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
4.2 Misi PLN UID JTY	53
4.3 Letak Geografis	54
4.4 Hasil Penelitian	54
4.4.1 Pengetahuan narasumber terkait <i>Value Proposition</i> PLN UID JTY	56
4.4.2 Identifikasi pada block diagram <i>Key Activites</i>	60
4.4.3 Identifikasi pada block diagram <i>Key Resources</i>	64
4.4.4 Identifikasi pada block diagram <i>Key Partners</i>	72
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	76
5.1 Simpulan	76
5.1.1 Kesimpulan penelitian blok <i>Business Model Canvas</i>	76
5.1.2 Kesimpulan penelitian pendalaman terkait wujud layanan	79
5.1.3 Kesimpulan penelitian pendalaman terkait personalisasi SDM	80
5.2 Implikasi Manajerial	84
5.3 Keterbatasan penelitian	85
5.4 Agenda penelitian mendatang	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

