

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1. <i>Accelerator Startup</i> .....	11
2.2. <i>Service Quality</i> .....	19
2.3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.4. <i>Sustainability</i> .....	23
2.5. Penelitian Terdahulu .....	25
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	28
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	29
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29

3.4.	<b>Instrumen Penelitian</b> .....	31
3.5.	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	34
3.5.1.	Metode Wawancara Semi Tersrtuktur .....	34
3.5.2.	Metode Dokumentasi .....	36
3.6.	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	37
3.7.	<b>Uji Validitas Data</b> .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....		41
4.1.	<b>Pendahuluan</b> .....	41
4.2.	<b>Penyebab kegagalan program <i>accelerator</i></b> .....	44
4.2.1.	Kegagalan program .....	44
4.2.2.	Strategi mengatasi kegagalan program .....	48
4.2.3.	Indikator keberhasilan program .....	52
4.2.4.	Kondisi <i>startup</i> setelah mengikuti program <i>accelerator</i> .....	54
4.3.	<b>Kinerja Program Accelerator Startup</b> .....	57
4.3.1.	Alasan mengikuti program <i>accelerator</i> .....	57
4.3.2.	Manfaat program <i>accelerator</i> .....	60
4.3.3.	Fasilitas program <i>accelerator</i> .....	65
4.3.4.	<i>Mentoring</i> atau pendampingan .....	70
4.4.	<b>Strategi mengembangkan program <i>accelerator</i> untuk menghasilkan <i>startup</i> berorientasi keberlanjutan</b> .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....		76
5.1.	<b>Kesimpulan</b> .....	76
5.2.	<b>Implikasi Penelitian</b> .....	79
5.2.1.	Implikasi Teoritis .....	79
5.2.2.	Implikasi Manajerial .....	80
5.3.	<b>Keterbatasan Penelitian</b> .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		82
<b>LAMPIRAN</b> .....		85