

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	2
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	5
Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Definisi Strategi	5
Manajemen Strategi	7
Proses Manajemen Strategi	7
Definisi Proses Bisnis	9
Jenis Proses Bisnis	9
Keuntungan Proses Bisnis	9
Keputusan Strategis	10
Definisi Usaha Jasa (<i>service</i>)	10
Analisis Lingkungan Bisnis	13
Analisis Lingkungan Eksternal	14
Analisis Lingkungan Internal	14
Penelitian Terdahulu	15
Kerangka Pemikiran Konseptual	18
3 METODE	19
Lokasi dan Waktu	19
Pendekatan Penelitian	19
Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	20
Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	21
Analisis Deskriptif	21
Matriks IFE dan EFE	21
Matriks IE	21
Analisis SWOT	24
Matriks SWOT	25
Analisis Matriks QSPM	26
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	27
Gambaran Umum Perusahaan	27
Visi, Misi, Tujuan dan Nilai Perusahaan	28
Macam-macam Perawatan	29

DAFTAR ISI (Lanjutan)

Perawatan Rambut	29
Perawatan Wajah	30
Perawatan Tubuh	30
Outlet Salon	31
Deskripsi Proses Bisnis	31
Profil Salon XYZ	38
Karyawan	38
Konsumen	43
Identifikasi Faktor Internal	50
Identifikasi Faktor Eksternal	53
Matriks IE	57
Analisis Matriks QSPM	62
Implikasi Manajerial	67
5 SIMPULAN DAN SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79
RIWAYAT HIDUP	108
 DAFTAR TABEL 	
1 Omzet Penjualan Salon XYZ Tahun 2013 - 2017	3
2 Kajian Penelitian Terdahulu	17
3 Jumlah Karyawan	37
4 Hasil Matriks IFE	50
5 Penjelasan Rating IFE	51
6 Hasil Matriks EFE	54
7 Penjelasan Rating EFE	55
8 Hasil QSPM Salon XYZ	63
9 Strategi <i>Grow and Build</i> dengan Strategi Prioritas QSPM	64
10 Implikasi Manajerial	70

DAFTAR GAMBAR

1 Grafik Perkembangan Industri Spa dan <i>Skincare</i> di Indonesia	2
2 Grafik Persentase Omzet Salon XYZ Tahun 2013 - 2017	3
3 Model Dasar Manajemen Strategik	8
4 Kerangka Pemikiran Penelitian	19
5 Matriks IE	23



DAFTAR GAMBAR (Lanjutan)

6	Matriks SWOT	26
7	Bagan Struktur Organisasi	36
8	<i>Pie Chart</i> Pendidikan Karyawan	39
9	<i>Pie Chart</i> Usia Karyawan	41
10	<i>Pie Chart</i> Lama Bekerja Karyawan	42
11	<i>Pie Chart</i> Alasan Bekerja	43
12	Grafik Data Konsumen Tahun 2013-2017	44
13	Grafik Persentase Kenaikan Jumlah Tamu Tahun 2013-2017	45
14	Grafik Jumlah Tamu Tahun 2017	45
15	<i>Pie Chart</i> Alasan Konsumen ke Salon XYZ	47
16	Frekuensi Konsumen ke Salon XYZ	48
17	Domisili Konsumen	49
18	Hasil Matriks IE	58
19	Hasil Matriks SWOT	60

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Bobot dan Rating Faktor Strategis Lingkungan Salon XYZ	79
2	Kuesioner Penelitian Penentuan <i>Attractive Score</i>	89
3	Kuesioner Konsumen Salon XYZ	91
4	Kuesioner Karyawan Salon XYZ	99
5	Perhitungan IFE	103
6	Perhitungan EFE	104
7	Perhitungan QSPM	106

