

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACTS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Perumusan Masalah	I – 2
1.3. Tujuan Penelitian	I – 3
1.4. Manfaat Penelitian	I – 3
1.5. Batasan Masalah	I – 3
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Ruang Lingkup Telkom Flexi.....	II – 1
2.1.1 Definisi Layanan Telkom Flexi.....	II – 1
2.1.2 Jenis Layanan Telkom Flexi.....	II – 1
2.1.3 Value Added Telkom Flexi.....	II – 2
2.2. Intelijen Kompetitif.....	II – 2
2.2.1 Konsep Intelijen.....	II – 2
2.2.2 Definisi Intelijen.....	II – 3
2.2.3 Model Intelijen Kompetitif Secara Umum.....	II – 4
2.2.4 Alat Bantu Teknologi dan Teknik Intelijen Kompetitif.....	II – 5
2.2.5 Siklus Intelijen.....	II – 5
2.2.6 Sumber-sumber Kebutuhan Informasi Intelijen Kompetitif.....	II – 6
2.3 Ruang Lingkup SWOT	II – 9
2.4 Konsep Umum Strategi	II – 9
2.5 Hierarki Strategis	II – 11
2.6 Perencanaan Strategi	II – 11
2.7 Matriks BCG	II – 12
2.8 Metode Sampling	II – 13
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Model Konseptual	III – 1
3.2. Sistematis Pemecahan Masalah	III – 2
3.2.1. Identifikasi Masalah	III – 3
3.2.2. Menentukan Tujuan Penelitian	III – 3
3.2.3. Studi Pendahuluan dan Studi Pustaka	III – 3
3.2.4. Identifikasi Perusahaan dan Data Awal	III – 3
3.2.5. Pengumpulan Kebutuhan dan Sumber Informasi	III – 3
3.2.6. Desain Kuesioner	III – 3
3.2.7. Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner	III – 3
3.2.7.1. Metode Pengumpulan Data	III – 3
3.2.7.2. Pengumpulan Data	III – 4
3.2.7.3. Ukuran Sampling	III – 4
3.2.8. Pengolahan Data	III – 4

3.2.8.1. Pengkodean Kuesioner	III – 4
3.2.8.2. Uji Validitas	III – 5
3.2.8.3. Uji Keandalan Alat Ukur (Reliabilitas)	III – 5
3.2.8.4. Pengolahan Data Menggunakan Software	III – 6
3.2.8.5. Diagram Importance dan Performance (IP Chart)	III – 6
3.2.9. Posisi Portofolio Bisnis dengan Matriks BCG	III – 7
3.2.10. Analisis Intelijen Kompetitif	III – 7
3.2.11. Penentuan Strategi Bisnis	III – 7
3.2.12. Analisa Hasil Pengolahan Data	III – 7
3.2.13. Kesimpulan dan Saran	III – 7

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	IV – 1
4.1.1. Data Primer	IV – 1
4.1.2. Data Sekunder	IV – 1
4.2. Pengolahan Data	IV – 1
4.2.1. Pengkodean Kuisisioner	IV – 1
4.2.2. Uji Validitas	IV – 2
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	IV – 2
4.2.4. Pengolahan Intelijen Kompetitif	IV – 2
4.2.4.1. Responden Provider CDMA	IV – 2
4.2.4.2. Pengujian Tabulasi Silang.....	IV – 3
4.2.4.3. Kinerja Keuangan	IV – 3
4.2.4.4. Pengukuran Pelayanan	IV – 4
4.2.4.4.1. Persepsi Kualitas (Perceived Quality)	IV – 4
4.2.4.4.2. Diagram Performance Importance	IV – 6
4.2.4.5. Data Tarif Layanan FWA.....	IV – 7
4.2.4.6. Data Perumusan Matriks SWOT	IV – 8
4.2.4.6.1. Data Internal	IV – 8
4.2.4.6.2. Data Eksternal	IV – 9
4.2.4.7. Matriks BCG	IV – 11

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis SWOT	V – 1
5.1.1. Analisis Lingkungan Internal	V – 1
5.1.1.1. Analisis Strength	V – 1
5.1.1.2. Analisis Weakness	V – 2
5.1.2. Analisis Lingkungan Eksternal	V – 2
5.1.2.1. Analisis Opportunity	V – 2
5.1.2.2. Analisis Threats	V – 3
5.1.3. Perumusan Strategi SWOT	V – 4
5.1.3.1. S – O Strategy	V – 4
5.1.3.2. W – O Strategy	V – 5
5.1.3.3. S – T Strategy	V – 6
5.1.3.4. W – T Strategy	V – 6
5.1.4. Formulasi Matriks Strategi SWOT	V – 8
5.2. Analisis Boston Consulting Groups (BCG)	V – 9
5.3. Analisis Intelijen Kompetitif	V – 9
5.3.1. Pelayanan	V – 9
5.3.1.1. Pelayanan Flexi	V – 10
5.3.1.2. Pelayanan Esia	V – 10
5.3.1.3. Pelayanan Starone	V – 11

5.3.1.4. Perbandingan Pelayanan antar Provider	V – 12
5.3.2. Produk	V – 13
5.3.3. Fitur	V – 15
5.3.4. Finansial	V – 16
5.3.5. Image	V – 16
5.3.6. Tarif Harga	V – 17

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	VI – 1
1. Posisi Portofolio Bisnis Telkom Flexi	VI – 1
2. Strategi Bersaing Telkom Flexi.....	VI – 1
6.2. Saran	VI – 1
6.2.1. Saran Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	VI – 1
6.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	VI – 2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN	A	Kuisisioner Pelanggan
LAMPIRAN	B	Pengkodean Kuisisioner Pelanggan
LAMPIRAN	C ₁	Data Mentah Kuisisioner Pelanggan
	C ₂	Data Mentah Kuisisioner Pelanggan 30 Responden
LAMPIRAN	D	Pengolahan Tabulasi Silang Data Responden