

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Batasan Masalah.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1 Definisi Kompetitor.....	7
II.2 Analisis Kompetitor	7
II.3 <i>Competitor Array</i>	8
II.4 <i>Expert Opinion</i>	9
II.5 <i>Review Studi Literatur</i>	9
II.5.1 Jurnal Myeong Hoo Lee, Chang Ki Kim, Hong Sik Na. 2007. <i>Key Success Factors for Korea's Broadband</i>	9
II.5.2 Jurnal Li Xiangwan, Liang Xiongjian. 2003. <i>KT's Broadband Business Experience and Key Success Factor</i>	10
II.5.3 Kurt Nagel. 1995.....	10
II.6 Profil Perusahaan Telkom	10
II.7 Speedy	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12

III.1	Model Konseptual	12
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	13
III.2.1	Tahap Identifikasi dan Pendahuluan.....	14
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	14
III.2.3	Tahap Analisa dan Pembahasan	16
III.2.4	Tahap Rekomendasi.....	16
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	16
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		18
IV.1	Identifikasi Merek Layanan ISP	18
IV.2	Identifikasi Faktor Kunci Keberhasilan	20
IV.3	Profil Perusahaan.....	25
IV.3.1	Performansi Jaringan.....	25
IV.3.2	Teknologi yang Digunakan	26
IV.3.3	Jangkauan Jaringan yang Luas.....	30
IV.3.4	Strategi Promosi Produk	31
IV.3.5	Memperluas Pasar dengan Produk <i>Bundling</i>	34
IV.3.6	Memiliki <i>Brand Positioning</i> yang Kuat.....	37
IV.3.7	Deskripsi Pekerjaan yang Detail	38
IV.3.8	Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan.....	42
IV.3.9	Fasilitas Bagi Karyawan yang Memadai.....	44
IV.3.10	Sistem Informasi Perusahaan	45
IV.3.11	Struktur Organisasi yang Fungsional	46
IV.3.12	Pengadaan Peralatan secara Besar-besaran	49
IV.3.13	Mengedepankan Pelayanan Pelanggan	50
IV.3.14	Mempertimbangkan Kebutuhan Pelanggan	52
IV.3.15	Biaya Sewa Jaringan	54
IV.3.16	Kondisi Keuangan Perusahaan.....	55
IV.3.17	Instalasi Peralatan dengan Biaya Rendah	55
IV.3.18	Kebijakan Pemerintah	56
IV.3.19	Hambatan yang Sulit Bagi Pemain Baru.....	57
IV.3.20	Bersaing Secara Kompetitif	58
IV.4	Rekapitulasi Profil Perusahaan.....	58

IV.5	Penentuan <i>Expert Opinion</i>	65
IV.6	Penentuan Bobot Faktor Kunci Keberhasilan	65
IV.7	Peratingan Kompetitor	66
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI.....		69
V.1	Analisis <i>Competitor Array</i>	69
V.1.1	Analisis Performansi Jaringan.....	69
V.1.2	Analisis Teknologi yang Digunakan.....	69
V.1.3	Analisis Jangkauan Jaringan yang Luas.....	69
V.1.4	Analisis Strategi Promosi Produk	71
V.1.5	Analisis Memperluas Pasar dengan Produk <i>Bundling</i>	71
V.1.6	Analisis Memiliki <i>Brand Positioning</i> yang Kuat.....	72
V.1.7	Analisis Deskripsi Pekerjaan yang Detail	72
V.1.8	Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan.....	72
V.1.9	Analisis Fasilitas Bagi Karyawan Memadai	72
V.1.10	Analisis Sistem Informasi Perusahaan	73
V.1.11	Analisis Struktur Organisasi yang Fungsional.....	73
V.1.12	Analisis Pengadaan Peralatan Secara Besar-besaran	73
V.1.13	Analisis Mengedepankan Pelayanan Pelanggan	74
V.1.14	Analisis Mempertimbangkan Kebutuhan Pelanggan.....	74
V.1.15	Analisis Biaya Sewa Jaringan	75
V.1.16	Analisis Kondisi Keuangan Perusahaan	75
V.1.17	Analisis Instalasi Peralatan Dengan Biaya Rendah	76
V.1.18	Analisis Hambatan ISP yang Sulit Bagi Pemain Baru.....	76
V.1.19	Analisis Kebijakan Pemerintah.....	76
V.1.20	Analisis Bersaing Secara Kompetitif	77
V.2	Rekomendasi	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		84
VI.5	Kesimpulan.....	84
VI.6	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88