

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL.....	12
BAB I.....	13
PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1. Secara teoritis	19
1.4.2. Secara praktis.....	19
1.5 Tinjauan Konseptual	19
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	20
1.5.2 Tinjauan Empirik	57
1.6 Kerangka Berfikir.....	63
1.7 Definisi Konsep dan Operasional.....	65
1.8 Metode Penelitian.....	73
1.8.1 Jenis Penelitian	73
1.8.2 Unit Analisis	74
1.8.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	74
1.8.4 Sumber Data	74
1.8.5 Informan Penelitian	75
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	75

<u>1.8.7 Uji Instrumen</u>	77
<u>1.8.8 Teknik Analisis Data</u>	78
<u>1.8.9 Subjek Penelitian</u>	88
<u>BAB II</u>	89
<u>Gambaran Umum Coldhands Coffee</u>	89
<u>2.1.1 Lokasi Perusahaan</u>	89
<u>2.1.2 Visi dan Misi</u>	90
<u>2.1.3 Struktur Organisasi</u>	91
<u>2.1.4 Jam Operasional</u>	93
<u>BAB III</u>	94
<u>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</u>	94
<u>3.1 Hasil Analisis lingkungan Internal dan Eksternal</u>	95
<u>3.1.1 Faktor Kunci Lingkungan Internal</u>	96
<u>3.1.2 Faktor Kunci Lingkungan Eksternal</u>	97
<u>3.2 Hasil Uji Instrumen</u>	98
<u>3.2.1 Hasil Triangulasi Faktor lingkungan Eksternal</u>	98
<u>3.2.2 Hasil Triangulasi Faktor lingkungan Eksternal</u>	116
<u>3.2.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen</u>	128
<u>3.3 Hasil Rumusan Strategi</u>	130
<u>3.3.1 Tahap Input</u>	130
<u>3.3.2 Tahap Pencocokan</u>	136
<u>3.3.3 Tahap Keputusan</u>	143
<u>3.3.4 Pembahasan</u>	149
<u>BAB IV</u>	156
<u>PENUTUP</u>	157
<u>4.1 Kesimpulan</u>	157
<u>4.2 Saran</u>	159
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	160
<u>LAMPIRAN</u>	162