

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
Abstraksi	viii
DAFTAR ISI.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Secara teoritis.....	10
1.4.2. Secara praktis.....	10
1.5 Tinjauan Konseptual.....	11
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	11
1.5.1.1 Manajemen Strategi	11
1.5.1.2 Analisis Lingkungan Eksternal	12
1.5.1.3 Analisis Lingkungan Internal	16
1.5.1.4 Strategi Bersaing	17
1.5.1.5 Formulasi Strategi Bisnis.....	23
1.5.1.6 Model Strategik.....	26
1.5.1.7 Alat Perumusan Strategi	33
1.5.2 Tinjauan Empirik.....	34
1.6 Kerangka Pemikiran	38
1.7 Definisi Konsep dan Operasional.....	38
1.7.1 Definisi Konsep.....	39
1.7.2 Definisi Operasional	42
1.8 Metode Penelitian	45
1.8.1 Jenis Penelitian	45
1.8.2 Unit Analisis.....	46

1.8.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
1.8.4 Sumber Data	47
1.8.5 Responden Penelitian	47
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
1.8.7 Uji Instrumen.....	48
1.8.8 Teknik Analisis Data.....	49
1.8.9 Subjek Penelitian	59
BAB II Gambaran Umum PT Sun Life Finansial Indonesia.....	60
2.1.1 Sejarah Perusahaan	60
2.1.2 Lokasi Perusahaan	61
2.1.3 Visi dan Misi.....	62
2.1.4 Struktur Organisasi.....	64
2.1.5 Jam Operasional	66
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	67
3.1 Hasil Analisis lingkungan Internal dan Eksternal.....	68
3.1.1 Faktor Kunci Lingkungan Internal	69
3.1.2 Faktor Kunci Lingkungan Eksternal	70
3.2 Hasil Uji Instrumen.....	71
3.2.1 Hasil Triangulasi Faktor lingkungan Eksternal.....	71
3.2.2 Hasil Triangulasi Faktor lingkungan Eksternal.....	88
3.2.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen	100
3.3 Hasil Rumusan Strategi	102
3.3.1 Tahap Input.....	102
3.3.2 Tahap Pencocokan	107
3.3.3 Tahap Keputusan.....	113
3.3.4 Pembahasan.....	116
BAB IV PENUTUP.....	123
4.1 Kesimpulan.....	123
4.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	126