

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Penelitian Kualitatif .....	12
2.1.2 Business Model Generation .....	14
2.1.3 Business Model Canvas .....	15
2.1.4 Konsumen .....	17
2.1.5 Pengertian Kinerja .....	17
2.1.6 Pengukuran Kinerja .....	18
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.8 Kualitas Jasa .....	20
2.1.9 Tarif Tenaga Listrik .....	23
2.1.10 Mutu Layanan Pelanggan .....	26
2.1.11 Kepemimpinan .....	25
2.1.12 Tim Kerja .....	27
2.1.13 Konflik .....	28
2.1.14 Komunikasi .....	28
2.1.15 Beban Kerja .....	29
2.1.16 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2 Kerangka Pikir .....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Pendekatan Penelitian .....	42
3.2 Subjek Penelitian .....	43
3.3 Objek Penelitian .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5 Teknik Pelaksanaan Focus Group Discussion (FGD) .....	46
3.6 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	47
3.7 Pertanyaan Penelitian .....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	51
4.2 Misi PLN UID JTY .....	53
4.3 Letak Geografis .....	54
4.4 Hasil Penelitian .....	54
4.4.1 Pengetahuan narasumber terkait <i>Value Proposition</i> PLN UID JTY ....	56
4.4.2 Identifikasi pada block diagram <i>Key Activites</i> .....	60
4.4.3 Identifikasi pada block diagram <i>Key Resources</i> .....	64
4.4.4 Identifikasi pada block diagram <i>Key Partners</i> .....	72
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....	76
5.1 Simpulan .....	76
5.1.1 Kesimpulan penelitian blok <i>Business Model Canvas</i> .....	76
5.1.2 Kesimpulan penelitian pendalaman terkait wujud layanan .....	79
5.1.3 Kesimpulan penelitian pendalaman terkait personalisasi SDM .....	80
5.2 Implikasi Manajerial .....	84
5.3 Keterbatasan penelitian .....	85
5.4 Agenda penelitian mendatang .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	88