

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat pernyataan Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Abstract.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian	22
1.4. Manfaat Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Perubahan.....	24
2.2. Analisis Konsep 7-S McKinsey.....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Perspektif Pendekatan Penelitian	71
3.2. Fokus Penelitian	75
3.3. Lokasi Penelitian	75
3.4. Fenomena Penelitian.....	75
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	77
3.6. Pemilihan Informan	78
3.7. Instrumen Penelitian	79
3.8. Teknis Analisis Data.....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	83
4.1.1 Pencapaian kinerja PT. Kereta Api Indonesia (KAI)	83
4.1.2 Analisis 7'S McKinsey	95
4.2. Pembahasan.....	159

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 169

5.2. Saran 170

Daftar Pustaka

Lampiran – Lampiran