

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTTO	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Akademis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Landasan Pemikiran	8
1.5.1 Landasan Teoritis.....	8
1.5.2 Landasan Konseptual.....	11
1.6 Langkah-langkah Penelitian	15

1.6.1 Lokasi Penelitian	15
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	15
1.6.3 Metode Penelitian	17
1.7 Jenis Data dan Sumber Data	19
1.7.1 Jenis Data	19
1.7.2 Sumber Data	20
1.7.3 Teknik Penentuan Informan	21
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	22
1.7.5 Teknik Analisis Data	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kajian Konseptual	32
2.2.1 Definisi Strategi	32
2.2.2 <i>Corporate Branding</i>	44
2.2.3 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	53
2.3 Kajian Teoritis	60
2.3.1 <i>Strategic Vision</i> (visi strategis)	60
2.3.2 <i>Organizational culture</i> (budaya organisasi)	66
2.3.3 <i>Corporate image</i> (citra perusahaan)	70
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	78
3.1.1 Profil PT. Sambal Bakar Indonesia	78
3.1.2 Visi Misi PT. Sambal Bakar Indonesia	80
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Sambal Bakar Indonesia	81
3.2 Profil Informan	81

3.3 Hasil Penelitian.....	83
3.3.1 Visi Strategis (<i>Strategic Vision</i>) pada SOP Pelayanan Pelanggan SBI	83
3.3.2 Strategi Budaya Perusahaan (<i>Organizational Culture</i>) pada SOP Pelayanan Pelanggan di SBI.....	89
3.3.3 Strategi Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>) pada SOP Pelayanan Pelanggan di SBI	96
3.4 Pembahasan Penelitian	107
3.4.1 Analisis Visi Strategis (<i>Strategic Vision</i>) pada SOP Pelayanan Pelanggan SBI.....	109
3.4.2 Analisis Strategi Budaya Organisasi (<i>Organizational Culture</i>) pada SOP Pelayanan Pelanggan SBI.....	118
3.4.3 Analisis Strategi Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>) pada SOP Pelayanan Pelanggan SBI	132
BAB IV PENUTUP	145
4.1 Simpulan.....	145
4.2 Saran.....	146
4.2.1 Saran Akademis	147
4.2.2 Saran Praktis	147
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	155