

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL dan GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KARANGKA PIKIR.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Strategi Pemasaran.....	9
(1) Pengertian Strategi.....	9
(2) Pengertian Pemasaran .....	10
(3) Pengertian Strategi Pemasaran.....	11
2.1.2. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran).....	12
2.1.3. Analisis SWOT .....	14
2.1.4. Matriks SWOT.....	17

2.1.5. Pengertian Jasa.....	18
2.1.6. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....	20
<b>2.2. Kerangka Pikir.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>24</b>
3.1.1. Tempat Penelitian.....	24
3.1.2. Waktu Penelitian.....	24
<b>3.2. Metode Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>25</b>
3.3.1. Jenis Dan Sumber Data.....	25
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
<b>3.4. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>26</b>
3.4.1. Populasi Penelitian.....	26
3.4.1. Sampel Penelitian.....	26
<b>3.5. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>26</b>
<b>3.6. Definisi Operasional.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Hasil Penelitian.....</b>	<b>29</b>
4.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
4.1.2. Struktur Organisasi J&T Express Cabang Poso.....	30
4.1.3. Faktor-Faktor Internal J&T Express Cabang Poso.....	33
(1) Kekuatan ( <i>Strenght</i> ) J&T Express Cabang Poso.....	33
(2) Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) J&T Express Cabang Poso.....	37
4.1.4. Faktor-Faktor Eksternal J&T Express Cabang Poso.....	40
(1) Peluang ( <i>Opportunities</i> ) J&T Express Cabang Poso.....	40

(2) Ancaman ( <i>Threat</i> ) J&T Express Cabang Poso .....	42
4.1.5. Strategi Pemasaran J&T Express Cabang Poso Berdasarkan Analisis Matriks SWOT .....	45
4.1.6. Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal SWOT .....	47
<b>4.2. Pembahasan.....</b>	<b>49</b>
4.2.1. Analisis Lingkungan Internal J&T Express Cabang Poso.....	49
4.2.2. Analisis Lingkungan Eksternal J&T Express Cabang Poso .....	52
4.2.3. Strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh J&T Express Cabang Poso.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>60</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL dan GAMBAR

Tabel 2.1	Matriks SWOT	17
Tabel 4.1	Matrik SWOT J&T Express Cabang Poso	46
Tabel 4.2	Faktor Internal SWOT	47
Tabel 4.3	Faktor Eksternal SWOT	48
Gambar 2.1	Diagram Analisis SWOT	16

