

**STRATEGI PEMASARAN OJEK SAHABAT WANITA
(OJESA) WILAYAH PALEMBANG UNTUK
MENINGKATKAN PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI SYARIAH**



**Oleh:
ADERIYA AKMALDAH
NIM : 1830602166**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PALEMBANG
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aderiya Akmaldah
NIM : 1830602166
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran Ojek Sahabat
Wanita (Ojesa) Wilayah Palembang Dalam
Meningkatkan Pelanggan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 28 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan,



Aderiya Akmaldah
NIM.1830602166



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

Analisis Strategi Pemasaran Ojek Sahabat Wanita (OJESA) Wilayah Palembang dalam Meningkatkan Pelanggan.

Yang ditulis oleh :

Nama : Aderiya Akmalдах
NIM : 1830602166
Program : S1 Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Mufti Fiandi, M. Ag
NIP. 197605252007101005

Palembang, 10 Mei 2022

Pembimbing Kedua

Muhammadinah, SE., M. Si
NIDN. 201067601



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Strategi Pemasaran Ojek Sahabat Wanita (Ojesa)
Wilayah Palembang untuk Meningkatkan Pelanggan
dalam Perspektif Ekonomi Syariah
Ditulis oleh : Aderiya Akmalidah
NIM : 1830602166

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 28 Juli 2022

Dekan,


Dr. Heri Juhaidi, M.A.
NIP. 196901241998031006



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Nama : Aderiya Akmalidah
NIM / Program Studi : 1830602166 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Wilayah Palembang untuk Meningkatkan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal 8/8/2022	Pembimbing Utama	: Mufti Fiandi, M. Ag t.t:
Tanggal 8/8/2022	Pembimbing Kedua	: Muhammadinah, SE., M. Si t.t:
Tanggal 8/8/2022	Penguji Utama	: Dr. H. Heri Junardi, M. A t.t:
Tanggal 25/7/2022	Penguji Kedua	: Mail Hilian Batin., S.E., M.E.I t.t:
Tanggal 8/8/2022	Ketua	: Dr. Muhamad Rusdi, SE., M. Sc t.t:
Tanggal 8/8/2022	Sekretaris	: Hj. Siti Mardiah, S.H., M. Sh t.t:



Alamat : Jl. Pangeran Ratu 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Aderiya Akmalidah
NIM / Program Studi : 1830602166 / Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Wilayah Palembang untuk Meningkatkan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2022

Penguji Utama

Dr. H. Hri Junaidi, M. A
NIP. 190901241998031006

Penguji Kedua

Mail Hilian Batin, S. E., M. E
NIP. 199306152019031013



Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Usaha dan do’a diawali dengan perencanaan dan pelaksanaan yang baik akan menghasilkan tujuan yang ingin kamu dicapai”

Skripsi ini didedikasikan kepada:

- 1. Kedua orang tua, ayahanda Zaitul Akmal dan Ibunda Hamidah.*
- 2. Masyarakat yang perhatian terhadap kajian ekonomi syariah.*
- 3. Almamater UIN Raden Fatah Palembang.*

(Aderiya Akmalidah, 2000: 11-12)

ABSTRAK

Strategi Pemasaran Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Wilayah Palembang untuk Meningkatkan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

**ADERIYA AKMALDAH
1830602166**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingginya tingkat pelecehan yang terjadi khususnya pada perempuan di transportasi umum, sehingga muncullah layanan jasa transportasi darat berupa ojek online khusus wanita di tengah masyarakat yang bersaing dengan ojek online umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran ojek sahabat wanita (OJESA) wilayah Palembang dalam meningkatkan pelanggan dan mengetahui bagaimana OJESA bisa bertahan hingga saat ini.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Penelitian ini juga memandu peneliti dalam mengkonfirmasi konsep teori dengan fakta dan data yang ditentukan atau didapat dilapangan. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan metode kualitatif analisis SWOT.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut telah diperoleh kesimpulan bahwa Strategi pemasaran OJESA dalam meningkatkan pelanggan dengan metode analisis SWOT menggunakan bauran pemasaran Produk (*product*) dengan menawarkan banyak jasa, Harga (*price*) yakni harga yang bersahabat, Promosi (*promotion*) sebar brosur saat *event-event* dan melalui sosial media, Orang/SDM (*people*) yang berkualitas, dan Layanan Pelanggan (*Customer Service*), yakni ramah, sopan, tepat waktu serta taat protokol kesehatan. Dari hasil analisis SWOT pada faktor IFAS OJESA Palembang dalam kuadrat yang positif yang artinya berada pada posisi yang kuat dari internalnya dan memiliki peluang yang baik dari eksternalnya. Sehingga memungkinkan untuk terus melakukan peningkatan untuk meraih kemajuan dan perkembangan yang maksimal.

Kata Kunci: Strategi, Pemasaran, Ojek Wanita, SWOT.

ABSTRACT

Marketing Strategy Of Ojek Sahabat Wanita (OJESA) Palembang Region In Increasing Customers In Sharia Economic Perspevtive

ADERIYA AKMALDAH
1830602166

This research is motivated by the high level of harassment that occurs especially for women in public transportation, so that land transportation services appear in the form of online motorcycle taxis specifically for women in the community that compete with public online motorcycle taxis. The purpose of this research is to find out the marketing strategy of Ojek Friend Women (OJESA) in the Palembang area in increasing customers and to find out how OJESA can survive until now.

This research is a field research that uses observation, interviews, and document review. This study also guides researchers in confirming theoretical concepts with facts and data determined or obtained in the field. After the data is collected, the writer analyzes the data using a qualitative SWOT analysis method.

Based on the results of this study, it has been concluded that OJESA's marketing strategy in increasing customers with the SWOT analysis method uses a product marketing mix by offering many services, prices, namely friendly prices, promotions, distributing brochures at events and through social media, quality people/HR (people), and customer service, namely friendly, polite, punctual and obeying health protocols. From the results of the SWOT analysis on the IFAS OJESA Palembang factor in a positive square which means that it is in a strong position from its internal and has a good opportunity from its external. So that it is possible to continue to make improvements to achieve maximum progress and development.

Keywords: Strategy, Marketing, Women Ojek, SWOT.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi pada penelitian ini disajikan menggunakan Pedoman Transliterasi Arab-Latin bersumber pada ketetapan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I No.158 Tahun 1987 dan No.0543b/U/1987 yaitu sebagai berikut :

A. Konsonan

Huruf	Nama	Penulisan
ا	Alif	‘
ب	Ba	B
ت	Ta	T
ث	Tsa	<u>S</u>
ج	Jim	J
ح	Ha	<u>h</u>
خ	Kha	Kh
د	Dal	D
ذ	Zal	<u>Z</u>
ر	Ra	R
ز	Zai	Z
س	Sin	S
ش	Syin	Sy
ص	Sad	Sh
ض	Dlod	Dl
ط	Tho	Th
ظ	Zho	Zh
ع	‘Ain	`
غ	Gain	Gh
ف	Fa	F
ق	Qaf	Q
ك	Kaf	K
ل	Lam	L
م	Mim	M
ن	Nun	N
و	Waw	W

هـ	Ha	H
ء	Hamzah	‘
ي	Ya	Y
ة	Ta (marbutoh)	T

B. Vokal

Vokal Bahasa Arab sama halnya dalam bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong).

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dilambangkan dengan harakat.

Contoh :

Tanda	Nama	Latin	Contoh
أَ	<i>Fathah</i>	A	مَنْ
إِ	<i>Kasrah</i>	I	مِنْ
أُ	<i>Dhommah</i>	U	رُفِخَ

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dilambangkan atas gabungan harakat dan huruf.

Contoh

Tanda	Nama	Latin	Contoh
أَيُّ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	كَيْفَ
أَوْ	<i>Fathah dan waw</i>	Au	حَوْلَ

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang dilambangkan atas harakat atau huruf, pada transliterasi berupa huruf atau simbol (tanda). Contoh :

Tanda	Nama	Latin	Contoh	Ditulis
مَا	<i>Fathah dan alif atau</i>	\bar{A}/\bar{a}	مَا تَأ	<i>Māta/</i>
مِي	<i>Fathah dan alif yang</i>		رَمِي	<i>Ramā</i>

	<i>menggunakan huruf ya</i>			
مي	<i>Kasrah dan ya</i>	<i>Ī/ī</i>	قِيلَ	<i>Qīla</i>
مُو	<i>Dhammah dan waw</i>	<i>Ū/ū</i>	يَمُوتُ	<i>Yamūtu</i>

D. Ta' Marbutah

Transliterasi Ta Marbutah diuraikan yaitu:

1. Ta Marbutah hidup atau yang berharakat fathah, kasrah dan dhammah sehingga transliterasinya adalah huruf t;
2. Ta Marbutah yang sukun (mati) sehingga transliterasinya berupa huruf h;

Kata yang diakhiri Ta Marbutah diiringi oleh kata sandang al dan bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh :

روضة الأطفال	Raudlatulathfāl
المدينة المنورة	Al-Madīnah al-munawwarah

E. Syaddad (Tasydid)

Syaddah atau tasydid ditransliterasikan dengan melipatgandakan penulisan huruf yang bertanda syaddah tersebut. Contoh :

ربنا = *Robbanā* نزل = *Nazzala*

F. Kata Sandang al

Diikuti oleh Huruf Syamsiah

Kata sandang yang diiringi huruf syamsiah di transliterasikan bunyinya dengan huruf /l/ diganti dengan huruf yang tepat menyertainya. Pola yang digunakan terdapat dua yaitu:

Contoh :

	Pola Penulisan	
التواب	<i>Al-tawwābu</i>	<i>At-tawwābu</i>
الشمس	<i>Al-syamsu</i>	<i>Asy-syamsu</i>

Diikuti huruf *Qomariah*

Kata sandang yang diiringi huruf *qomariah* ditransliterasikan serasi dengan pedoman di atas dan dengan bunyinya.

Contoh :

	Pola Penulisan	
البدیع	<i>Al-badī'u</i>	<i>Al-badī'u</i>
القمر	<i>Al-qomaru</i>	<i>Al-qomaru</i>

Catatan : Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qomariah*, kata sandang ditulis dengan terpisah dari kata yang mengiringinya dan dikasih tanda hubung (-).

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun cuma berlaku pada *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena pada tulisannya akan berupa *alif*.

Contoh :

تأخذون = *Ta'khuzūna*

أمرت = *umirtu*

الشهداء = *Asy-syuhadā'u*

فأتي بها = *Fa'tībihā*

H. Penulisan Huruf

Pada ketentuannya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Hanya kata khusus yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata-kata lain karena ada huruf atau harakat yang

dihapuskan. Sehingga penulisan kata dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengiringinya. Penulisan bisa memakai salahsatu dari dua pola berikut :

Contoh	Pola Penulisan
وإن لها لخير الرازقين	<i>Wainnalahālahuwakhair al-rāziqīn</i>
فأوفوا الكيل والميزان	<i>Faaufū al-kailawa al-mīzāna</i>

I. Huruf Kapital

Huruf Kapital Penggunaan huruf kapital sama dengan halnya yang berlaku dalam bahasa Indonesia (EYD), antara lain huruf kapital ditulis untuk huruf awal kalimat, awal nama dan awal nama tempat. Jika awal nama atau tempat diawali kata sandang al, maka yang ditulis dengan huruf kapital yaitu huruf awal nama, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Kedudukan	Arab	Transliterasi
Awal kalimat	مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ	Man ‘arafa nafsahu
Nama diri	وَ مَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasūl
Nama tempat	مِنَ الْمَدِينَةِ الْمُتَوَرَّهَ	Minal-Madīnaṭil-Munawwarah
Nama bulan	إِلَى شَهْرِ رَمَضَانَ	Ilā syahri Ramaḍāna
Nama diri di dahului al	ذَهَبَ الشَّافِعِيُّ	Zahaba as-Syāfi’ī
Nama tempat di dahului al	رَجَعَ مِنَ الْمَكَّةِ	Raja’a min al Makkah

J. Penulisan kata Allah

Huruf awal kata Allah memakai huruf kapital jika kata itu berdiri sendiri. Jika kata Allah berhubungan dengan kata lain maka ada huruf atau harakat yang dihapuskan, sehingga huruf awalnya tidak memakai huruf kapital.

Contoh:

وَاللَّهُ	=	Wallāhu	فِ اللَّهِ	=	Fillāhi
مِنَ اللَّهِ	=	Minallāhi	لِلَّهِ	=	Lillāhi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Ta'ala atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penelitian skripsi saya yang berjudul Strategi Pemasaran Ojek Sahabat Wanita (OJESA) Wilayah Palembang untuk Meningkatkan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi sebagai mana direncanakan. Shalawat serta salam pada junjungan Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam yang telah membawa umatnya dizaman ini.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, semangat, do'a, nasihat dan ide hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan pertama dengan penuh khidmat dan takzim terutama kepada kedua Orang Tuaku tercinta, Ayah Zaitul Akmal dan Ibu Hamidah, yang telah memberi dukungan, *finansial*, kepercayaan, motivasi, semangat dan do'a yang tidak pernah berhenti. Skripsi ini merupakan kado kecil dari seorang putri kecil yang saat ini sudah mandiri, putri pertama dengan do'a "Ya Allah, telah Engkau berikan kepadaku dua orang malaikat dalam hidupku untuk menjagaku dan menjalani proses kehidupan didunia ini, ampuni dosa keduanya, lindungi mereka sebagaimana mereka selalu melindungi dan menjagaku dalam kehidupan ini, aamiin". Selanjutnya, ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Bapak Dr. H. Heri Junaidi, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Maftukhatusolikha, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Mufti Fiandi, M. Ag, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Muhammadiyah, SE., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
7. Ibu Yuli Kurniasih selaku Komisaris Utama OJESA yang ikut andil dalam OJESA wilayah Palembang dan Ibu Cindy Afrinantica selaku manager area Palembang yang bersedia memberikan informasi dan waktunya untuk membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Adik-adik kandungku tersayang Ridho Akmalдах dan Dea Marelia Akmalдах yang telah mendukung dan memberikan semangat dengan caranya masing-masing.
9. Sahabat-sahabat seperjuanganku yang telah menemani masa-masa sulit dalam penulisan skripsi ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2018 UIN Raden Fatah Palembang.
11. Diri sendiri yang sudah begitu luar biasa kuat, tidak mudah menyerah dengan semua proses yang ada untuk menyelesaikan skripsi ini, dari proses inilah aku menemukan tidak ada kebahagiaan sebelum berhasil melewati proses kesulitan dan rintangan. Kamu hebat, terimakasih.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah Ta'ala membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda. Skripsi ini adalah tanggung jawab saya sendiri, semua perbaikan dalam bentuk saran maupun tambahan informasi menjadi bagian penting dalam pengembangan karya ilmiah ini.

Palembang, 28 Maret 2022



Aderiya Akmalдах
NIM. 1830602166

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR MOHON IZIN PENJILIDAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Telaah Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Konsep Strategi Pemasaran	17
1. Pengertian Strategi.....	17
2. Pengerian Pemasaran.....	21
3. Strategi Pemasaran	29
4. Bauran Pemasaran	32

5. Strategi Pemasaran Ekonomi Syariah	40
B. Pelanggan	43
1. Pengertian Pelanggan	43
2. Jenis-Jenis Pelanggan	44
3. Alasan Pelanggan Pergi	45
C. Konsep Transportasi Ojek	46
1. Pengertian Transportasi	46
2. Pengertian Ojek	48
3. Sejarah Transportasi Ojek Online	49
 BAB III METODE PENELITIAN	 52
A. Jenis Penelitian	52
B. Jenis dan Sumber Data	52
C. Lokasi Penelitian	53
D. Key Informan	53
E. Kerangka Berfikir	54
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Teknik Analisis Data	55
H. Gambaran Umum Penelitian	61
 BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 71
A. Strategi Pemasaran OJESA Wilayah Palembang untuk Meningkatkan Pelanggan	71
B. Telaah Ekonomi Syariah atas Strategi Pemasaran OJESA	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
 DAFTAR PUSTAKA	 86
 LAMPIRAN	 92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Key Informan	53
Tabel 3.2 Matriks SWOT	60
Tabel 4.1 IFAS	75
Tabel 4.2 EFAS	76
Tabel 4.3 Matriks SWOT	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survei	1
Gambar 3.1 Diagram Kerangka Terori	54
Gambar 3.2 Struktur OJESA Palembang	66
Gambar 4.1 Diagram SWOT	77
Gambar 4.2 Total Rata-Rata Tertimbang IFE & EFE	82