

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Analisis Lingkungan Eksternal	1
1.1.2 Analisis Lingkungan Internal.....	4
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Model Bisnis.....	11
2.1.1 Definisi Model Bisnis	11
2.2 Kanvas Model Bisnis.....	12
2.2.1 Definisi Kanvas Model Bisnis	12
2.2.2 Jenis Kanvas Model Bisnis	12
2.3 Pengembangan Model Bisnis	25
2.4 Hotel	27
2.4.1 Definisi Hotel.....	27

2.4.2	Klasifikasi Hotel.....	27
2.5	Restoran.....	30
2.5.1	Definisi Restoran.....	30
2.5.2	Jenis Restoran.....	30
2.5.3	Faktor-faktor Pelanggan dalam Memilih Restoran	32
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Metode Pengumpulan Data	33
3.3	Instrumen Penelitian	37
3.4	Metode Analisis Data	40
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....		41
4.1	Model Bisnis Hotel Platinum Balikpapan	41
4.1.1	Segmen Pelanggan	43
4.1.2	Proposisi Nilai	44
4.1.3	Saluran Perantara	45
4.1.4	Hubungan Pelanggan	46
4.1.5	Arus Pendapatan.....	47
4.1.6	Sumber Daya Utama	48
4.1.7	Aktivitas Kunci	49
4.1.8	Kemitraan Utama	50
4.1.9	Struktur Biaya	51
4.2	Peta Empati.....	52
4.2.1	Apa yang Pelanggan Lihat	52
4.2.2	Apa yang didengarkan oleh Pelanggan	55
4.2.3	Apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh Pelanggan	58
4.2.4	Apa yang dikatakan dan dilakukan oleh Pelanggan.....	60
4.2.5	Apa yang dikhawatirkan oleh Pelanggan.....	62
4.2.6	Apa saja yang ingin diraih oleh Pelanggan	64
4.3	Rancangan Model Bisnis Pengembangan Hotel Platinum Balikpapan..	67
4.3.1	Segmen Pelanggan	68
4.3.2	Proposisi Nilai	69

4.3.3	Saluran Perantara	70
4.3.4	Hubungan Pelanggan	70
4.3.5	Arus Pendapatan.....	71
4.3.6	Sumber Daya Utama	72
4.3.7	Aktivitas Kunci	73
4.3.8	Kemitraan Utama	74
4.3.9	Struktur Biaya	75
4.4	Analisa Kelayakan Ekonomi	78
4.4.1	Proyeksi Laporan Arus Kas	79
4.4.2	Analisis Skenario Optimis.....	80
4.4.3	Analisis Skenario Pesimistis	81
BAB V RENCANA AKSI.....		83
5.1	Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	83
5.2	Penanggung Jawab	85
5.3	Ukuran Kinerja	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN 1.....		90
LAMPIRAN 2.....		99