

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau	
KARYA TULIS MANDIRI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I.....	1
1.1. Lingkungan Eksternal	1
1.2. Lingkungan Internal	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	10
2.1. Es Krim dan Industri Terkait	10
2.1.1. Industri Barang Konsumsi Sub Sektor Makanan dan Minuman	10
2.1.2. Industri Kreatif Sub Sektor Kuliner	12

2.2. Es Krim	14
2.3. Vegan	17
2.4. Peta Empati	19
2.5. Model Bisnis	20
2.6. Rencana Bisnis	21
BAB III	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Metoda Pengumpulan Data	25
3.3. Instrumen Penelitian.....	27
3.4. Metoda Analisis Data.....	33
BAB IV	34
4.1. Deskripsi Data.....	35
4.1.1. Peta Empati.....	35
4.1.1.1. Apa yang pelanggan lihat?	36
4.1.1.2. Apa yang pelanggan dengar?	38
4.1.1.3. Apa yang pelanggan pikir dan rasakan?	39
4.1.1.4. Apa yang pelanggan katakan dan lakukan?.....	41
4.1.1.5. Apa yang pelanggan khawatirkan?.....	46
4.1.1.6. Apa yang pelanggan ingin dapatkan?.....	48
4.1.2.1. Problem	51
4.1.2.2. Solution	53
4.1.2.3. Unique Value Proposition	53
4.1.2.4. Unfair Advantage	55

4.1.2.5. Customer Segments	56
4.1.2.6. Channels	56
4.1.2.7. Key Metrics	58
4.1.2.8. Cost Structure	58
4.1.2.9. Revenue Streams	58
4.2. Pembahasan.....	61
4.2.1. Deskripsi Perusahaan.....	61
4.2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	62
4.2.3. Rencana Pemasaran	63
4.2.3.1. Segmentasi, Menentukan Target dan Menentukan Posisi.....	63
4.2.3.2. Rencana Produk dan Layanan	64
4.2.3.3. Penetapan Harga.....	67
4.2.3.4. Penentuan Lokasi	69
4.2.3.5. Promosi.....	71
4.2.4. Rencana Operasional.....	71
4.2.4.1. Proses Operasional	71
4.2.4.2. Alur Pelayanan	73
4.2.4.3. Desain Tata Ruang	75
4.2.5. Rencana Sumber Daya Manusia.....	77
4.2.5.1. Bentuk Kepemilikan dan Struktur Organisasi.....	77
4.2.5.2. Uraian Pekerjaan Sumber Daya Manusia.....	79
4.2.6. Rencana Keuangan	80

4.2.6.1. Investasi Awal	80
4.2.6.2. Biaya Operasional	84
4.2.6.3. Proyeksi Pendapatan.....	87
4.2.6.4. Proyeksi Laba Rugi	88
4.2.6.5. Proyeksi Arus Kas	89
4.2.7. Analisis Kelayakan Finansial	90
4.2.8. Strategi Keluar.....	91
BAB V.....	93
5.1. Matriks Kegiatan.....	93
5.2. Ukuran Kinerja.....	94
5.2.1. Divisi Operasional	94
5.2.2. Divisi Pemasaran	94
5.2.1. Divisi Keuangan	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101