

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Industri Hewan Peliharaan	13
2.2 Anjing Peliharaan.....	15
2.3 Perusahaan Rintisan	19
2.4 Model Bisnis	20
2.5 Pola Model Bisnis Gratis	26
2.6 Kerangka Penelitian	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	30
3.4 Metode Analisis Data	31

BAB IV. STRATEGI DAN RENCANA	32
4.1 Deskripsi Data	32
4.1.1 Data Survei	32
4.1.2 Analisis Peta Empati	35
4.1.2.1 Apa yang Pelanggan Lihat?	36
4.1.2.2 Apa yang Pelanggan Dengar?	37
4.1.2.3 Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan?	38
4.1.2.4 Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan?	39
4.1.2.5 Apa yang Pelanggan Khawatirkan?	40
4.1.2.6 Apa yang Ingin Pelanggan Peroleh?	41
4.1.3 Peta Empati Pelanggan Berdasarkan Hasil Survei terhadap Responden	42
4.1.4 Observasi	44
4.2 Kanvas Model Bisnis Matched	49
4.2.1 Segmen Pelanggan	49
4.2.2 Proposisi Nilai	50
4.2.3 Saluran Distribusi	52
4.2.4 Hubungan Pelanggan	53
4.2.5 Arus Pendapatan	54
4.2.6 Mitra Kunci	55
4.2.7 Sumber Daya Kunci	56
4.2.8 Aktivitas Kunci	57
4.2.9 Struktur Biaya	57
BAB V. RENCANA AKSI	59
5.1 Matrik Kegiatan	59
5.2 Ukuran Kinerja	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66