



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	7
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Waralaba.....	15
2.1.1 Definisi Waralaba.....	15
2.1.2 Kelebihan Sistem Waralaba	19
2.1.3 Kelemahan Sistem Waralaba.....	20
2.1.4 Landasan Hukum.....	22
2.1.5 Jenis Waralaba.....	22
2.2 Model Bisnis.....	24
2.3 Kanvas Model Bisnis.....	25
2.3.1 Segmen Pelanggan	26
2.3.2 Proporsi Nilai	29
2.3.3 Saluran.....	31
2.3.4 Hubungan Pelanggan.....	33
2.3.5 Aliran Pendapatan	36
2.3.6 Sumber Daya Utama	38
2.3.7 Aktivitas Utama.....	38
2.3.8 Mitra Kunci	40



2.3.9 Struktur Biaya.....	41
2.4 Peta Empati.....	43
BAB III Metode Penelitian.....	46
3.1 Desain Penelitian.....	46
3.2 Unit Analisis.....	47
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4 Kualitas Penelitian.....	53
3.5 Metode Analisis Data.....	54
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....	57
4.1 Model Bisnis Ombein.....	57
4.1.1 Segmen Pelanggan.....	58
4.1.2 Proposisi Nilai.....	59
4.1.3 Saluran.....	60
4.1.4 Hubungan Pelanggan.....	61
4.1.5 Sumber Pendapatan.....	62
4.1.6 Sumber Daya Kunci.....	62
4.1.7 Aktivitas Kunci.....	63
4.1.8 Mitra Kunci.....	64
4.1.9 Struktur Biaya.....	65
4.2 Analisis Peta Empati.....	68
4.2.1 Apa yang Dilihat Oleh Pelanggan.....	69
4.2.2 Apa yang Didengar Oleh Pelanggan.....	72
4.2.3 Apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh Pelanggan.....	74
4.2.4 Apa yang dikatakan dan dilakukan oleh Pelanggan.....	76
4.2.5 Apa kekhawatiran yang dirasakan oleh Pelanggan.....	78
4.2.6 Apa yang Ingin Diperoleh Pelanggan.....	79
4.3 Pengembangan Model Bisnis Choice Indonesia.....	82
4.3.1 Proposisi Nilai.....	82
4.3.2 Segmen Pelanggan.....	85
4.3.3 Hubungan Pelanggan.....	87
4.3.4 Saluran.....	87
4.3.5 Sumber Pendapatan.....	89



4.3.6 Sumber Daya Kunci	91
4.3.7 Aktivitas Kunci.....	92
4.3.8 Mitra Kunci	93
4.3.9 Struktur Biaya.....	93
4.4 Analisis Kelayakan Bisnis.....	96
BAB V RENCANA AKSI.....	99
5.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan.....	99
5.2 Penanggung jawab.....	102
5.3 Ukuran Kinerja	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	113