

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Lingkungan Eksternal .....	1
1.1.1    Industri Petshop di Indonesia.....	1
1.1.2    Kondisi Ekonomi di Indonesia.....	3
1.1.3    Kondisi Sosial di Indonesia .....	4
1.1.4    Teknologi .....	6
1.1.5    Industri Pariwisata di Indonesia.....	7
1.1.6    UMKM di Indonesia .....	8
1.1.7    Pariwisata Kota Kuala Tungkal .....	10
1.1.8    Pelaku <i>Pet shop</i> dan <i>Cat shop</i> di Kuala Tungkal.....	12
1.2    Lingkungan Internal.....	14
1.2.1    Tentang Mochi <i>Cat Shop</i> .....	14
1.2.2    Status Kepemilikan, SDM dan Relasi.....	15
1.2.3    Kelebihan dan Kelemahan .....	15
1.2.4    Konsep Pengembangan Bisnis.....	16
1.3    Rumusan Masalah.....	17
1.4    Pertanyaan Penelitian.....	18
1.5    Tujuan Penelitian .....	18

1.6	Manfaat Penelitian .....	19
1.7	Sistematika Penulisan .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		21
2.1	Industri Pariwisata .....	21
2.2	Rekreasi .....	25
2.3	Rekreasi Pecinta Kucing.....	26
2.4	Jasa Perawatan Kucing .....	29
2.5	Peta Empati.....	34
2.6	Kanvas Model Bisnis.....	36
2.6.1	Segmen Pelanggan ( <i>Customer Segment</i> ) .....	39
2.6.2	Proporsi Nilai ( <i>Value Propositions</i> ).....	40
2.6.3	Saluran ( <i>Channels</i> ).....	43
2.6.4	Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship</i> ).....	43
2.6.5	Arus Pendapatan ( <i>Revenue Streams</i> ) .....	44
2.6.6	Sumber daya Utama ( <i>Key Resources</i> ).....	44
2.6.7	Aktivitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ) .....	45
2.6.8	Mitra Kunci .....	46
2.6.9	Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ) .....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Desain penelitian .....	49
3.2	Jenis dan sumber data .....	49
3.2.1	Data Primer .....	50
3.2.2	Data sekunder.....	52
3.3	Metode pengumpulan data.....	52
3.4	Instrumen penelitian .....	53
3.5	Metode analisis data .....	56
3.5.1	Analisis konten.....	57
3.5.2	Analisis Eksploratif.....	57
3.5.3	Analisis Kelayakan Usaha .....	57
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA .....		58
4.1	Deskripsi Hasil Wawancara Pemilik Bisnis .....	58

4.1.1	Dinamika Perkembangan Usaha dan Informasi Umum	
	Kompetitor .....	59
4.1.2	Model Bisnis Clara Cleo <i>Pet Shop</i> .....	60
4.2	Peta Empati .....	68
4.2.1	Hasil Wawancara Calon Pelanggan .....	68
4.2.2	Hasil Survei Kuesioner Calon Pelanggan .....	74
4.3	Deskripsi Usaha .....	88
4.3.1	Visi dan Misi .....	90
4.3.2	Lokasi Usaha .....	90
4.3.3	Fasilitas dan Layanan .....	91
4.4	Model Bisnis Mochi <i>Cat Shop</i> Saat Ini .....	91
4.4.1	Segmen Pelanggan ( <i>Customer Segments</i> ) .....	91
4.4.2	Proposisi Nilai ( <i>Value Propositions</i> ) .....	92
4.4.3	Saluran ( <i>Channels</i> ) .....	92
4.4.4	Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationships</i> ) .....	93
4.4.5	Aliran Pendapatan ( <i>Revenue Streams</i> ) .....	94
4.4.6	Sumber Daya Kunci ( <i>Key Resources</i> ) .....	95
4.4.7	Aktivitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ) .....	95
4.4.8	Mitra Kunci ( <i>Key Partnerships</i> ) .....	95
4.4.9	Struktur Biaya ( <i>Cost Structures</i> ) .....	95
4.5	Model Bisnis Baru Mochi <i>Cat Space</i> .....	96
4.5.1	Proporsi Nilai .....	96
4.5.2	Segmentasi Pelanggan .....	97
4.5.3	Saluran .....	98
4.5.4	Hubungan Pelanggan .....	99
4.5.5	Aliran Pendapatan .....	99
4.5.6	Sumber Daya Kunci .....	101
4.5.7	Aktivitas Kunci .....	101
4.5.8	Mitra Kunci .....	102
4.6	Analisis Kelayakan .....	103
4.6.1	Kelayakan Finansial .....	104

4.6.2 Kelayakan Non Finansial .....	109
<b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>	<b>111</b>
5.1 Rencana Kegiatan .....	111
5.1.1 Tahap Persiapan .....	111
5.1.2 Tahap Pelaksanaan .....	111
5.1.3 Tahap Evaluasi .....	112
5.2 Ukuran Kinerja .....	114
5.2.1 Waktu .....	115
5.2.2 Sumber Daya.....	116
5.2.3 Biaya .....	118
5.3 Risiko dan Strategi Mitigasi .....	118
5.4 Strategi Keluar .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi 2021-2022.....	3
Gambar 1.2 Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulan September 2022 .....	7
Gambar 1.3 <i>Water Front City (WFC)</i> .....	11
Gambar 1.4 Hutan Mangrove Pangkal Babu .....	11
Gambar 1.5 Alun Alun.....	12
Gambar 2.1 Peta Empati .....	34
Gambar 2.2 Kanva Model Bisnis .....	38
Gambar 4.1 Kanvas Model Bisnis Clara Cleo <i>Pet Shop</i> .....	67
Gambar 4.2 Peta Emati Calon Pelanggan Potensial Mochi <i>Cat Space</i> .....	88
Gambar 4.3 Logo Perusahaan Mochi <i>Cat Space</i> .....	89
Gambar 4.4 Kanvas Model Bisnis <i>Mochi Cat Shop</i> .....	96
Gambar 4. 5. Kanvas Model Bisnis Mochi Cat Space .....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Beberapa pelaku Pet shop/Cat shop di kota Kuala Tungkal .....	12
Tabel 1.2 Lanjutan .....	13
Tabel 3.1 Sumber Data Primer .....	50
Tabel 3.2 Sumber Data Sekunder .....	52
Tabel 3.3 Protokol Wawancara Kepada Calon Pelanggan Potensial .....	54
Tabel 3.4 Protokol Wawancara Kepada Pelaku <i>Cat Space</i> .....	55
Tabel 3.5 Kuesioner Peta Empati Calon Konsumen .....	55
Tabel 3.6 .....	56
Tabel 4. 1 Jawaban Wawancara Apa yang Dilihat .....	68
Tabel 4.2 Jawaban Wawancara Apa yang dipikir dan dirasakan .....	69
Tabel 4.3 Jawaban Wawancara Apa yang didengar .....	70
Tabel 4.4 Jawaban Wawancara Apa yang dilakukan dan dikatakan .....	71
Tabel 4.5 Jawaban Wawancara Apa yang dikhawatirkan .....	72
Tabel 4.6 Jawaban Wawancara Apa yang Diinginkan .....	73
Tabel 4.7 Profil Responden .....	75
Tabel 4.8 Pengetahuan terkait <i>Cat Space</i> .....	76
Tabel 4.9 Titik Amatan Calon Pelanggan Potensial terhadap <i>Cat Space</i> .....	77
Tabel 4.10 Ketertarikan dan Kepuasan dalam Berkunjung ke <i>Cat Space</i> .....	78
Tabel 4.11 Perasaan Ketika Berada di <i>Cat Space</i> .....	79
Tabel 4.12 Perkiraan Harga yang Respon Bersedia Bayarkan .....	80
Tabel 4.13 Pengaruh Rekomendasi Terhadap Keputusan untuk Berkunjung .....	81
Tabel 4.14 Media untuk Memperoleh Informasi Mengenai <i>Cat Space</i> .....	81
Tabel 4.15 Bentuk Informasi terkait <i>Cat Space</i> .....	82
Tabel 4.16 Tindakan Responden Apabila Puas Setelah Berkunjung .....	83
Tabel 4.17 Tindakan Responden Apabila Kecewa Setelah Berkunjung .....	83
Tabel 4.18 Orang yang Diajak Responden untuk Berkunjung ke <i>Cat Space</i> .....	84
Tabel 4.19 Kekhawatiran Calon Pelanggan Potensial terhadap <i>Cat Space</i> .....	85
Tabel 4.20 Layanan dan Fasilitas yang Diinginkan Calon Pelanggan Potensial ..	86
Tabel 4.21 Harapan Calon Pelanggan Potensial terhadap Kehadiran <i>Cat Space</i> ..	87

Tabel 4.22 Penjualan produk dan jasa grooming Mochi Cat Space tahun 2023...	94
Tabel 4.23 Harga Produk dan Layanan di <i>Mochi Cat Space</i> .....	100
Tabel 4.24 Tabel Aktivitas Kunci di <i>Mochi Cat Space</i> .....	102
Tabel 4.25 Laporan Proyeksi Keuangan Normal .....	105
Tabel 4.26 Perhitungan Finansial Skenario Normal .....	105
Tabel 4.27 Laporan Proyeksi Keuangan Pesimis .....	106
Tabel 4.28 Perhitungan Finansial Skenario Pesimis .....	107
Tabel 4.29 Laporan Proyeksi Keuangan Optimis .....	108
Tabel 4.30 Perhitungan Finansial Skenario Optimis.....	108
Tabel 5.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaa .....	113
Tabel 5.2 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	117

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Calon Pelanggan.....	125
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Calon Pelanggan.....	128
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Pelaku Usaha Serupa.....	130
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Supervisor Mochi <i>Pet Shop</i> .....	132
Lampiran 5. Foto Dokumentasi.....	134
Lampiran 6. Data Keuangan .....	136