

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Analisis Lingkungan Eksternal	1
1.2 Latar Belakang Internal.....	6
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Model Bisnis	14
2.2 Kanvas Model Bisnis	16
2.2.1 Segmen Pelanggan	17
2.2.2 Proposisi Nilai.....	20
2.2.3 Saluran	27
2.2.4 Hubungan Pelanggan	28
2.2.5 Arus Pendapatan	30
2.2.6 Sumber Daya Kunci	31
2.2.7 Aktivitas Kunci	34
2.2.8 Mitra Kunci	36
2.2.9 Struktur Biaya	38
2.3 Tentang Klinik dan Perawatan Hewan.....	41
2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian.....	48
3.2 Unit Analisis	48
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Survei Calon Pelanggan Fur & Feather	52
3.3.2 Wawancara Narasumber Perusahaan	55

3.4	Kualitas Penelitian	58
3.5	Metode Analisis Data	59
3.5.1	Analisis Data Kualitatif.....	60
3.5.2	Analisis Data Kuantitatif.....	61
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA		63
4.1	Perancangan Model Bisnis Fur & Feather	63
4.1.1	Peta Empati	63
4.1.2	Model Bisnis Fur & Feather.....	76
4.2	Analisis Kelayakan Finansial.....	129
BAB V RENCANA AKSI.....		135
5.1	Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	135
5.2	Tugas dan Tanggung Jawab	137
5.3	Ukuran Kinerja.....	140
5.4	Mitigasi Resiko	143
DAFTAR PUSTAKA		145