



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| ABSTRAK | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Lingkungan Eskternal Perusahaan | 1 |
| 1.2 Lingkungan Internal Perusahaan | 8 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian | 12 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.6 Ruang Lingkup Penelitian | 13 |
| 1.7 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.8 Sistematika Pembahasan | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Pengertian Otobus | 17 |
| 2.2 <i>Rest Area</i> | 18 |
| 2.3 Model Bisnis..... | 20 |
| 2.3.1 Segmentasi Pelanggan | 23 |
| 2.3.2 Proposisi Nilai | 23 |
| 2.3.3 Saluran | 27 |
| 2.3.4 Hubungan Pelanggan | 28 |
| 2.3.5 Arus Pendapatan | 30 |
| 2.3.6 Sumber Daya Utama..... | 32 |



| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.3.7 | Aktivitas Kunci | 33 |
| 2.3.8 | Mitra Kunci | 34 |
| 2.3.9 | Struktur Biaya | 35 |
| 2.4 | Konsep Layanan | 37 |
| 2.4.1 | <i>Point-to-Point Service</i> | 37 |
| 2.4.2 | Layanan Makan dan Pengisian Bahan Bakar di <i>Rest Area</i> | 38 |
| 2.4.3 | <i>Lounge</i> Keberangkatan | 39 |
| 2.4.4 | Titik Pemberangkatan Tengah Kota | 39 |
| 2.4.5 | Layanan Pemesanan Daring | 40 |
| 2.4.6 | Pilihan Kelas Layanan | 41 |
| 2.4.7 | Layanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>) | 41 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 43 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 43 |
| 3.2 | Unit Analisis | 44 |
| 3.3 | Sumber dan Metode Pengumpulan Data | 45 |
| 3.3.1 | Sumber Data | 45 |
| 3.3.2 | Metode Pengumpulan Data | 46 |
| 3.3.2.1 | Survei Kuesioner | 46 |
| 3.3.2.2 | Wawancara Mendalam | 52 |
| 3.4 | Kualitas Penelitian | 55 |
| 3.5 | Metode Analisis Data | 58 |
| BAB IV | STRATEGI DAN RENCANA | 62 |
| 4.1 | Peta Empati Pengguna Rutin Layanan Otobus | 62 |
| 4.1.1 | Apa yang Pelanggan Pikir dan Rasakan | 64 |
| 4.1.2 | Apa yang Pelanggan Lihat | 64 |
| 4.1.3 | Apa yang Tindakan yang Dilakukan Pelanggan | 65 |
| 4.1.4 | Apa yang Pelanggan Dengar | 66 |
| 4.1.5 | Apa yang Pelanggan Takutkan | 66 |
| 4.1.6 | Apa yang Pelanggan Inginkan | 67 |
| 4.1.7 | Hasil Analisis Peta Empati Pengguna Layanan Otobus | 68 |
| 4.2 | Pemetaan Kanvas Model Bisnis Perusahaan Otobus Tabby Trans | 72 |



| | |
|---|------------|
| 4.2.1 Segmen Pelanggan..... | 74 |
| 4.2.2 Proporsi Nilai..... | 75 |
| 4.2.3 Saluran | 76 |
| 4.2.4 Hubungan Pelanggan..... | 77 |
| 4.2.5 Sumber Pendapatan | 78 |
| 4.2.6 Sumber Daya Utama..... | 78 |
| 4.2.7 Aktivitas Kunci..... | 79 |
| 4.2.8 Mitra Kunci..... | 79 |
| 4.2.9 Struktur Biaya..... | 81 |
| 4.3 Analisis Kelayakan Finansial | 84 |
| 4.3.1 Komponen Biaya Investasi Perusahaan Otobus Tabby Trans..... | 86 |
| 4.3.2 Komponen Beban Operasional Perusahaan Otobus Tabby Trans..... | 88 |
| 4.3.3 Perhitungan Proyeksi Pendapatan..... | 90 |
| 4.3.4 Proyeksi Laba Rugi Perusahaan Otobus Tabby Trans..... | 91 |
| 4.3.5 Perhitungan Kelayakan Investasi..... | 93 |
| BAB V RENCANA AKSI..... | 96 |
| 5.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan..... | 96 |
| 5.2 Pengukuran Kinerja..... | 97 |
| 5.3 Mitigasi Risiko | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN..... | 111 |