

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	5
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.6 LINGKUP PENELITIAN.....	7
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	7
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 DEFINISI CO-CREATION.....	9
2.2 MANFAAT CO-CREATION.....	10
2.3 DIMENSI CO-CREATION.....	11
2.4 TAHAPAN PROSES CO-CREATION.....	16
2.5 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU.....	22
2.6 KERANGKA PENELITIAN.....	35
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	36
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	36
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA.....	38
3.3 METODE ANALISIS DATA.....	45
3.4 PROFIL KASUS.....	46

BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 TEMUAN PENELITIAN.....	48
4.1.1 Hasil Observasi.....	48
4.1.2 Hasil Dokumentasi.....	57
4.1.3 Hasil Wawancara.....	71
4.1.3.1 Fase 1 : Pengenalan.....	71
4.1.3.2 Fase 2 : Penilaian.....	76
4.1.3.3 Fase 3 : Keterlibatan.....	85
4.1.3.3.1 Keterlibatan Pasif.....	85
4.1.3.3.2 Keterlibatan Aktif.....	89
4.1.3.3.3 Keterlibatan Kolaboratif.....	96
4.2 DISKUSI.....	102
4.2.1 Triangulasi Temuan.....	102
4.2.2 Hubungan Temuan Penelitian dengan Teori.....	107
BAB V	
SIMPULAN.....	119
5.1 KESIMPULAN.....	120
5.2 IMPLIKASI PENELITIAN.....	121
5.3 BATASAN PENELITIAN.....	123
5.4 SARAN.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	135
TRANSKRIP CODING NVIVO 12.....	135

DAFTAR TABEL

2.5.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
3.2.1 Draft Acuan Pertanyaan Penelitian untuk Pelanggan.....	40
3.2.2 Draft Acuan Pertanyaan Penelitian untuk Partner Kolaborasi.....	41
3.2.3 Draft Acuan Pertanyaan Penelitian untuk Pemilik.....	42
4.1.3 Data Narasumber.....	71

DAFTAR GAMBAR

2.6.1 Kerangka Penelitian.....	35
4.1.1 (1) Suasana <i>Difour Coffee House</i> Condongcatur.....	49
4.1.1 (2) Suasana <i>Difour Coffee House</i> Condongcatur.....	49
4.1.1 (3) Suasana <i>Difour Coffee House</i> Condongcatur.....	49
4.1.1 (4) Suasana <i>Difour Coffee House</i> Condongcatur.....	49
4.1.1 (5) Suasana <i>Difour Coffee House</i> Condongcatur.....	49
4.1.1 (6) Suasana <i>Difour Coffee House</i> Condongcatur.....	49
4.1.1 (7) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	50
4.1.1 (8) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	50
4.1.1 (9) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	50
4.1.1 (10) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	50
4.1.1 (11) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	51
4.1.1 (12) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	51
4.1.1 (13) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	51
4.1.1 (14) Suasana <i>Difour Coffee House</i> x <i>Kalcer.cc</i>	51
4.1.1 (15) Pelanggan merayakan ulang tahun bersama pelanggan <i>Difour</i>	52
4.1.1 (16) Pelanggan diberi kesempatan untuk belajar bersama barista tentang sistem kasir melalui aplikasi.....	53
4.1.1 (17) Pelanggan diberi kesempatan untuk belajar membuat kopi bersama pemilik dan barista.....	54
4.1.1 (18) Pelanggan diberi kesempatan untuk belajar membuat kopi bersama pemilik dan barista.....	54
4.1.1 (19) Pelanggan diberi kesempatan untuk belajar membuat kopi bersama pemilik dan barista.....	54
4.1.1 (20) Pelanggan bersama barista dan pemilik merayakan Tahun Baru 2023.	55
4.1.1 (21) Pelanggan bersama barista dan pemilik merayakan Tahun Baru 2023.	55
4.1.1 (22) Pelanggan bersama barista dan pemilik merayakan Tahun Baru 2023.	55
4.1.1 (23) Pelanggan aktif <i>Difour</i> bersama - sama membentuk komunitas hobi badminton.....	56
4.1.1 (24) Pelanggan aktif <i>Difour</i> bersama - sama membentuk komunitas hobi badminton.....	56
4.1.1 (25) Pelanggan aktif <i>Difour</i> bersama - sama membentuk komunitas hobi	

badminton.....	56
4.1.1 (26) Pelanggan aktif <i>Difour</i> bersama - sama membentuk komunitas hobi badminton.....	56
4.1.2 (1) Ulasan pelanggan melalui orderan <i>online</i>	57
4.1.2 (2) SOP yang diterapkan di <i>Difour</i> untuk pelayanan terhadap pelanggan....	59
4.1.2 (3) Pelanggan aktif bersama barista sedang bermain kartu bersama.....	60
4.1.2 (4) Barista dan pelanggan berbagi makanan.....	61
4.1.2 (5) <i>Difour</i> memperkenalkan salah satu pelanggan setia dan bisnisnya.....	62
4.1.2 (6) <i>Difour</i> berkolaborasi dengan pelanggan dalam berjualan merchandise..	64
4.1.2 (7) <i>Difour</i> mengadakan kelas pasar modal bersama dosen UII.....	65
4.1.2 (8) <i>Difour</i> mengadakan kelas pasar modal bersama dosen UII.....	65
4.1.2 (9) <i>Difour</i> mengadakan <i>workshop</i> berkolaborasi dengan @kakuthen.....	66
4.1.2 (10) Pemilik <i>Difour</i> mengajak pelanggan aktif yang memiliki hobi atau ketertarikan di bidang fotografi untuk <i>hunting</i> foto bersama.....	68
4.1.2 (11) <i>Difour</i> menjadi <i>start and finish</i> untuk kegiatan lari dari @slowrunners.....	69
4.1.2 (12) <i>Difour</i> menjadi <i>start and finish</i> untuk kegiatan lari dari @slowrunners.....	69
4.1.2 (13) <i>Difour</i> menjadi tempat singgah untuk komunitas sepeda.....	70
4.1.3.1 Kerangka <i>co-creation</i> pada fase pengenalan.....	76
4.1.3.2 Kerangka <i>co-creation</i> pada fase penilaian.....	85
4.1.3.3.1 Kerangka <i>co-creation</i> pada fase keterlibatan pasif.....	89
4.1.3.3.2 Kerangka <i>co-creation</i> pada fase keterlibatan aktif.....	95
4.1.3.3.3 Kerangka <i>co-creation</i> pada fase keterlibatan kolaboratif.....	100
4.1.3 Proses <i>co-creation</i> yang terjadi di <i>Difour Coffee House</i>	101
4.2.2 Kedai kopi Norde.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

TRANSKRIP <i>CODING</i> NVIVO 12.....	133
---------------------------------------	-----