

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Analisis Lingkungan Eksternal.....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan .....	12
1.3 Rumusan Masalah .....	17
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.5 Tujuan Penelitian .....	19
1.6 Manfaat Penelitian.....	20
1.7 Sistematika Penulisan.....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>21</b>
2.1 Definisi Model Bisnis.....	21
2.2 Kanvas Model Bisnis.....	23
2.2.1 Segmen Pelanggan .....	25
2.2.2 Proposisi Nilai ( <i>Value Proposition</i> ) .....	30
2.2.3 Saluran .....	35
2.2.4 Hubungan Pelanggan .....	37
2.2.5 Aliran Pendapatan .....	41
2.2.6 Sumber Daya Kunci .....	45
2.2.7 Kegiatan Kunci .....	47

2.2.8 Kemitraan Kunci .....	50
2.2.9 Struktur Biaya .....	52
2.3 Kedai Kopi.....	54
2.4 Konsep Keberlanjutan Kedai Kopi.....	57
2.5 Ruang Kreatif .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>67</b>
3.1 Desain Penelitian .....	67
3.2 Unit Analisis .....	68
3.3 Sumber dan Metode Penelitian.....	69
3.4 Kualitas Penelitian.....	74
3.4.1 Validitas.....	74
3.4.2 Reliabilitas .....	76
3.5 Instrumen Penelitian.....	77
3.6 Metode Analisis Data .....	83
3.6.1 Analisis Data Kualitatif.....	83
3.6.2 Analisis Data Kuantitatif.....	84
<b>BAB IV STRATEGI RENCANA.....</b>	<b>86</b>
4.1 Peta Empati Calon Pelanggan Serasa .....	86
4.1.1 Apa yang Pelanggan Lihat .....	87
4.1.2 Apa yang Pelanggan Dengar .....	89
4.1.3 Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan.....	90
4.1.4 Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan .....	92
4.1.5 Apa yang Pelanggan Khawatirkan? .....	94
4.1.6 Apa yang Pelanggan Ingin .....	95
4.2 Elemen Model Bisnis Serasa .....	98
4.2.1 Segmen Pelanggan .....	99
4.2.2 Proposisi Nilai.....	101
4.2.3 Saluran .....	104
4.2.4 Hubungan Pelanggan .....	106
4.2.5 Aliran Pendapatan .....	108
4.2.6 Sumber Daya Kunci .....	112

4.2.7 Kegiatan Kunci .....	114
4.2.8 Kemitraan Kunci .....	115
4.2.9 Struktur Biaya .....	117
4.3 Analisis Kelayakan Finansial Bisnis .....	128
<b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>	<b>131</b>
5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	131
5.2 Tanggung Jawab .....	132
5.3 Ukuran Kinerja .....	132
5.4 Mitigasi Risiko .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>143</b>