

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Lingkungan Eksternal .....	1
1.2.    Lingkungan Internal.....	6
1.3.    Rumusan Masalah.....	9
1.4.    Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5.    Tujuan Penelitian .....	11
1.6.    Manfaat Penelitian .....	11
1.7.    Sistematika Penelitian .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
2.1.    Kanvas Model Bisnis.....	14
2.1.1. Segmen Pelanggan ( <i>Customer Segments</i> ) .....	17
2.1.2. Proposisi Nilai ( <i>Value Proposition</i> ) .....	17
2.1.3. Saluran ( <i>Channel</i> ).....	18
2.1.4. Hubungan dengan Pelanggan ( <i>Customer Relationship</i> ) .....	18
2.1.5. Sumber Pendapatan ( <i>Revenue Stream</i> ).....	19
2.1.6. Sumber Daya Utama ( <i>Key Resources</i> ) .....	19
2.1.7. Aktivitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ) .....	19
2.1.8. Kemitraan Utama ( <i>Key Partnership</i> ) .....	20
2.1.9. Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ) .....	20

2.2. Peta Empati .....	21
2.2.1. Apa yang Dipikirkan dan Dirasakan Pelanggan? ( <i>Think and Feel</i> ) .....	22
2.2.2. Apa yang Dilihat oleh Pelanggan? ( <i>See</i> ) .....	23
2.2.3. Apa yang Didengar oleh Pelanggan? ( <i>Hear</i> ) .....	23
2.2.4. Apa yang Dikatakan dan Dilakukan oleh Pelanggan? ( <i>Say and Do</i> ) .....	23
2.2.5. Apa Hambatan atau Kesulitan yang Dihadapi Pelanggan? ( <i>Pain</i> ) .....	24
2.2.6. Apa Manfaat yang Diharapkan oleh Pelanggan? ( <i>Gain</i> ) .....	24
2.3. Billiard .....	25
2.4. Cuci Kendaraan .....	27
2.5. Analisis Kelayakan Finansial .....	29
2.5.1. Net Present Value (NPV) .....	29
2.5.2. Internal Rate of Return (IRR) .....	30
2.5.3. Payback Period (PP) .....	31
2.6. Kerangka Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Desain Penelitian .....	33
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.3. Unit Analisis .....	36
3.4. Sumber Data .....	37
3.4.1. Data Primer .....	37
3.4.2. Data Sekunder .....	38
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5.1. Wawancara .....	41
3.5.2. Survei .....	41
3.6. Instrumen Penelitian .....	42
3.6.1. Wawancara .....	42
3.6.2. Survei .....	47
3.7. Teknik Analisis Data .....	57
3.7.1. Analisis Konten .....	57
3.7.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	58

3.7.3. Analisis Finansial .....	58
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA .....</b>	<b>60</b>
4.1. Analisis Model Bisnis .....	60
4.1.1. Profil Narasumber .....	60
4.1.2. Hasil Wawancara terhadap Pemilik Usaha Tempat Billiard .....	66
4.1.3. Hasil Wawancara terhadap Pemilik Usaha Cuci Kendaraan.....	83
4.2. Analisis Hasil Survei Peta Empati .....	98
4.2.1. Pertanyaan Screening .....	99
4.2.2. Pertanyaan Profil Responden.....	100
4.2.3. Apa yang Pelanggan Lihat.....	108
4.2.4. Apa yang Pelanggan Dengar.....	111
4.2.5. Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan .....	114
4.2.6. Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan .....	118
4.2.7. Apa Harapan Pelanggan .....	121
4.2.8. Apa Kesulitan Pelanggan.....	125
4.3. Perancangan Model Bisnis Unity Zone.....	129
4.3.1. Segmen Pelanggan.....	129
4.3.2. Proposisi Nilai.....	131
4.3.3. Saluran .....	133
4.3.4. Hubungan dengan Pelanggan.....	134
4.3.5. Sumber Daya Utama.....	136
4.3.6. Aktivitas Kunci .....	139
4.3.7. Kemitraan Kunci .....	142
4.3.8. Sumber Pendapatan .....	144
4.3.9. Struktur Biaya .....	147
4.3.10. Ilustrasi Model Bisnis Unity Zone .....	151
4.3.11. Model Bisnis Kanvas Unity Zone .....	153
4.4. Analisis Kelayakan Finansial .....	156
4.4.1. Analisis Skenario Optimis .....	157
4.4.2. Analisis Skenario Normal.....	158

4.4.3. Analisis Skenario Pesimis.....	160
4.5. Analisis Kelayakan Non-Finansial .....	161
4.6. Mitigasi Resiko .....	163
<b>BAB V RENCANA AKSI .....</b>	<b>165</b>
5.1. Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan.....	165
5.1.1. Tahapan Persiapan.....	166
5.1.2. Tahapan Eksekusi.....	167
5.1.2. Tahapan Evaluasi .....	168
5.2. Penanggung Jawab .....	169
5.3. Ukuran Kinerja.....	170
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>173</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>177</b>
1. Lampiran 1 (Transkrip Wawancara Pelaku Usaha Billiard 1).....	177
2. Lampiran 2 (Transkrip Wawancara Pelaku Usaha Billiard 2).....	180
3. Lampiran 3 (Transkrip Wawancara Pelaku Usaha Cuci Kendaraan 1).....	183
4. Lampiran 4 (Transkrip Wawancara Pelaku Usaha Cuci Kendaraan 2).....	187
5. Lampiran 5 (Dokumentasi).....	191