



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	4
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Undang-Undang Pariwisata No.10 tahun 2009.....	13
2.1.2 Definisi Model Bisnis.....	14
2.2 Kerangka Penelitian / Teoritis	15
2.2.1 Kanvas Model Bisnis	15



2.2.1.1	Segmen Pelanggan	16
2.2.1.2	Proposisi Nilai	16
2.2.1.3	Saluran.....	17
2.2.1.4	Hubungan Pelanggan	18
2.2.1.5	Arus Pendapatan (Revenue Stream).....	19
2.2.1.6	Sumber Daya Utama	20
2.2.1.7	Aktifitas Utama.....	21
2.2.1.8	Mitra Kerja Utama	21
2.2.1.9	Struktur Biaya.....	22
2.2.2	Definisi Peta Empati	23
2.2.3	Pengembangan Model Bisnis.....	26
2.2.4	Bisnis Kafe	30
BAB III METODA PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Metoda Pengumpulan Data	34
3.3	Instrumen Penelitian	36
3.4	Metoda Analisis Data.....	37
4.1.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	37
4.1.2	Analisis Perspektif Dan Persepsi Konsumen.....	38
4.1.3	Analisis Kanvas Model Bisnis	38
BAB IV ANALISA DAN DISKUSI		40
4.1	Model Bisnis Captain Jack Coffee Cibubur Saat Ini	40
4.1.1	Segmen Pelanggan	41
4.1.2	Proposisi Nilai	42
4.1.3	Saluran.....	42



4.1.4	Hubungan Pelanggan.....	43
4.1.5	Sumber Pendapatan.....	44
4.1.6	Sumber Daya Utama	44
4.1.7	Aktifitas Utama.....	44
4.1.8	Mitra Kerja Utama	44
4.1.9	Struktur Biaya.....	45
4.2	Perancangan Model Bisnis Captain Jack Coffee Cibubur.....	47
4.2.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	47
4.2.2	Analisis Peta Empati	49
4.2.2.1	Apa yang pelanggan lihat	50
4.2.2.2	Apa yang pelanggan dengar	52
4.2.2.3	Apa yang pelanggan pikir dan rasakan	55
4.2.2.4	Apa yang pelanggan ucapkan dan lakukan.....	57
4.2.2.5	Apa yang pelanggan takutkan.....	61
4.2.2.6	Apa yang pelanggan inginkan	62
4.3	Desain Baru Model Bisnis Captain Jack Coffee Cibubur	67
4.3.1	Segmen Pelanggan	67
4.3.2	Proposisi Nilai	69
4.3.3	Saluran.....	74
4.3.4	Hubungan Pelanggan.....	75
4.3.5	Sumber Pendapatan.....	77
4.3.6	Sumber Daya Utama	77
4.3.7	Aktifitas Utama.....	78
4.3.8	Mitra Kerja Utama	79



4.3.9	Struktur Biaya.....	80
BAB V SIMPULAN		81
5.1	Simpulan I	81
5.2	Simpulan II	81
5.3	Simpulan III	83
DAFTAR PUSTAKA		88
DAFTAR LAMPIRAN		90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Sekolah Di Kota Wisata–Cibubur	4
Tabel 2.1 Model Bisnis Menurut Para Ahli	15
Tabel 2.2 Jenis-jenis Segmen Pelanggan	17
Tabel 2.3 Daftar Elemen yang menciptakan Proposisi Nilai	18
Tabel 2.4 Jenis dan Fase Saluran	20
Tabel 2.5 Kategori Hubungan Pelanggan	22
Tabel 2.6 Cara Membangun Arus Pendapatan	24
Tabel 2.7 Kategori Sumber Daya Utama	25
Tabel 2.8 Kategori Aktifitas Kunci	26
Tabel 2.9 Motivasi Dalam Membangun Kemitraan	27
Tabel 2.10 Karakteristik Struktur Biaya	29
Tabel 3.1 Ringkasan Metoda Pengumpulan Data	41
Tabel 3.2 Profil Responden Captain Jack Coffee Cibubur	41
Tabel 3.3 Ringkasan Instrumen Penelitian	42
Tabel 3.4 Ringkasan Metoda Analisis Data berdasarkan alat, tujuan dan kriteria	45
Tabel 4.1 Segmen pelanggan Captain Jack Coffee Cibubur	48
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Pelanggan Tahun 2016	54
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Pelanggan Tahun 2017	55
Tabel 4.4 Analisa segmen pelanggan Captain Jack Coffee Cibubur	75
Tabel 4.5 Rekapitulasi daftar sekolah di perumahan Kota Wisata – Cibubur	75
Tabel 4.6 Usulan Proposisi Nilai Captain Jack Coffee Cibubur	76
Tabel 4.7 Saluran distribusi Captain Jack Coffee Cibubur	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta lokasi Captain Jack Coffee Cibubur	2
Gambar 1.2	Jumlah Kunjungan Pelanggan Di Restoran Kecamatan Gunung Putri, Kabupaten Bogor Tahun 2017	3
Gambar 1.3	Struktur Organisasi Captain Jack Coffee Cibubur	6
Gambar 1.4	Laba/Rugi Bulan Juni s/d Desember Tahun 2016	8
Gambar 1.5	Laba/Rugi Bulan Januari s/d Agustus Tahun 2017	8
Gambar 1.6	Kunjungan Pelanggan Tahun 2016	9
Gambar 1.7	Kunjungan Pelanggan Tahun 2017	10
Gambar 2.1	<i>Business Model Canvas 9 Building Blocks</i>	16
Gambar 2.2	Peta Empati	30
Gambar 2.3	Resource Driven Innovations	34
Gambar 2.4	Offer Driven Innovations	35
Gambar 2.5	Customer Driven Innovations	35
Gambar 2.6	Finance Driven Innovations	36
Gambar 4.1	Kanvas Eksisting Model Bisnis Captain Jack Coffee Cibubur ...	53
Gambar 4.2	Rekapitulasi Kuesioner Apa Yang Pelanggan Lihat (I) ?.....	58
Gambar 4.3	Rekapitulasi Kuesioner Apa Yang Pelanggan Lihat (II) ?.....	59
Gambar 4.4	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Dengar (I) ?.....	60
Gambar 4.5	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Dengar (II) ?.....	61
Gambar 4.6	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Pikir Dan Rasakan (I) ?	63
Gambar 4.7	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Pikir Dan Rasakan (II) ?.....	64
Gambar 4.8	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Ucapkan Dan Lakukan (I) ?...	65



Gambar 4.9	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Ucapkan Dan Lakukan (II) ?..	66
Gambar 4.10	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Ucapkan Dan Lakukan (III) ?.	67
Gambar 4.11	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Takutkan (I) ?.....	68
Gambar 4.12	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Takutkan (II) ?.....	69
Gambar 4.13	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Inginkan (I) ?.....	71
Gambar 4.14	Rekapitulasi Apa Yang Pelanggan Inginkan (II) ?.....	72
Gambar 4.15	Rekapitulasi Peta Empati Captain Jack Coffee Cibubur	73
Gambar 4.16	Kanvas Pengembangan Model Bisnis Captain Jack Coffee Cibubur	87
Gambar 5.1	Rekapitulasi Peta Empati Captain Jack Coffee Cibubur	90