

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
ABSTRAK	xii
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	7
1.6. Batasan Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengelolaan <i>Human Resource</i> dan <i>Customer</i>	9
2.1.2. <i>Business Model Canvas</i>	13
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	17

2.3. Rerangka Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Metode Pengumpulan Data	21
3.3. Instrumen penelitian	22
3.4. Metode Analisis Data	22
3.5. Profil Kasus	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Deskripsi Data	28
4.2. Pembahasan	29
4.2.1. Perubahan Pengelolaan Tenaga Medis	29
4.2.2. Perubahan Pengelolaan Pasien	41
4.2.3. <i>Business Model Canvas</i> Klinik “DK”	52
4.2.3.1. <i>Customer Segments (CS)</i>	52
4.2.3.2. <i>Value Propositions (VP)</i>	53
4.2.3.3. <i>Channel (CH)</i>	53
4.2.3.4. <i>Customer Relationships (CR)</i>	54
4.2.3.5. <i>Revenue stream (RS)</i>	54
4.2.3.6. <i>Key Resources (KR)</i>	55
4.2.3.7. <i>Key Activities (KA)</i>	55

4.2.3.8. <i>Key Partnerships (KP)</i>	55
4.2.3.9. <i>Cost Structure (C\$)</i>	56
BAB V SIMPULAN	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Implikasi	60
5.3. Keterbatasan	60
5.4. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN