

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	3
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan.....	10
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 <i>Convention Hall</i>	17
2.1.1 Definisi <i>Convention Hall</i>	17
2.1.2 Sejarah Perkembangan Konvensi.....	18
2.1.3 Macam-macam Fasilitas Konvensi	19
2.1.4 Karakteristik Kegiatan Konvensi	20
2.2 Transportasi Laut	20
2.2.1 Definisi Transportasi Laut	20
2.2.2 Jenis-jenis Transportasi Laut.....	21
2.3 Kapal Pesiari	22
2.3.1 Definisi Kapal Pesiari.....	22
2.3.2 Sejarah Kapal Pesiari	24
2.3.3 Jenis-jenis Kapal Pesiari.....	25
2.3.4 Kegiatan-kegiatan dalam Kapal Pesiari	26
2.3.5 Bagian-bagian Kapal Pesiari	30
2.4 Model Bisnis	31
2.4.1 Definisi Model Bisnis	31
2.4.2 Tujuan Model Bisnis	32
2.4.3 Komponen Model Bisnis	33
2.4.4 Teknik Perancangan Model Bisnis: Peta Empati.....	44

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Level Analisis.....	47
3.2 Jenis dan Sumber Data	48
3.2.1 Populasi dan Sampel	50
3.3 Metode Pengumpulan Data	51
3.4 Instrumen Penelitian.....	52
3.5 Metode Analisis Data	54
3.6 Tahapan Kegiatan Penelitian.....	55
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....	57
4.1 Gambaran Umum Model Bisnis <i>Convention Hall</i> Balai Sudirman.....	57
4.2 Analisis Peta Empati	65
4.2.1 Apa yang Pelanggan Lihat?	70
4.2.2 Apa yang Pelanggan Dengar?	72
4.2.3 Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan?	73
4.2.4 Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan?.....	74
4.2.5 Apa yang di Khawatirkan Pelanggan?	75
4.2.6 Apa Keuntungan Pelanggan?	77
4.2.7 Ringkasan Hasil Peta Empati	78
4.3 Perancangan Model Bisnis <i>NH Little Cruise</i>	79
4.3.1 Segmen Konsumen	79

4.3.2	Proposisi Nilai	80
4.3.3	Saluran Distribusi	85
4.3.4	Hubungan dengan Konsumen	86
4.3.5	Aliran Pendapatan	86
4.3.6	Sumber Daya Utama	89
4.3.7	Kegiatan Utama.....	90
4.3.8	Mitra Utama	91
4.3.9	Struktur Biaya	92
4.4	Analisis Lingkungan	95
4.5	Analisis Risiko	96
BAB V RENCANA AKSI.....		98
5.1	Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	98
5.2	Penanggung Jawab Kegiatan	101
5.3	Ukuran Kinerja.....	103
5.3.1	Aspek Kelayakan <i>Financial</i>	103
5.3.2	Aspek Kelayakan <i>Non Financial</i>	106
5.4	Perencanaan Mitigasi	107
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN.....		115