



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Analisis Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	1
1.2 Analisis Lingkungan Internal Perusahaan	4
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelatihan dan Motivasi	9
2.1.1 Pelatihan.....	9
2.1.2 Motivasi	9
2.2 Definisi Model Bisnis	11
2.3 Komponen Model Bisnis	12
2.3.1 Segmen Pelanggan.....	14
2.3.2 Proposisi Nilai.....	18



2.3.3	Saluran Perantara	19
2.3.4	Hubungan Pelanggan	21
2.3.5	Sumber Pendapatan.....	23
2.3.6	Sumber Daya Utama	24
2.3.7	Aktivitas Kunci	26
2.3.8	Kunci Kemitraan	28
2.3.9	Struktur Biaya	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian dan Unit Analisis	32
3.2	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	33
3.3	Metode Analisis Data	37

BAB IV STRATEGI DAN RENCANA

4.1	Model Bisnis Bang Lubis Institute	40
4.1.1	Segmen Pelanggan	43
4.1.2	Proposisi Nilai.....	44
4.1.3	Saluran Perantara	45
4.1.4	Hubungan Pelanggan	46
4.1.5	Sumber Pendapatan.....	45
4.1.6	Sumber Daya Utama	48
4.1.7	Aktivitas Kunci	49
4.1.8	Kunci Kemitraan	50
4.1.9	Struktur Biaya	51
4.2	Analisis Peta Empati.....	51
4.2.1	Apa yang Pelanggan Lihat?	59
4.2.2	Apa yang Pelanggan Dengar?	62
4.2.3	Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan?	64
4.2.4	Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan?	66
4.2.5	Apa yang Pelanggan Khawatirkan?	67
4.2.6	Apa yang Ingin Pelanggan Peroleh?	69



4.3	Perancangan Model Bisnis Bale Inspirasi	73	
4.3.1	Segmen Pelanggan	73	
4.3.2	Proposisi Nilai.....	74	
4.3.3	Saluran Perantara	75	
4.3.4	Hubungan Pelanggan	77	
4.3.5	Sumber Pendapatan.....	79	
4.3.6	Sumber Daya Utama	83	
4.3.7	Aktivitas Kunci	86	
4.3.8	Kunci Kemitraan.....	88	
4.3.9	Struktur Biaya	90	
4.4	Analisis Kelayakan Usaha	95	
4.4.1	Analisis Kelayakan Ekonomi.....	95	
4.4.2	Analisis Kelayakan Non Ekonomi.....	96	
 BAB V RENCANA AKSI			
5.1	Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan.....	98	
5.1.1	Tahap Persiapan	98	
5.1.2	Tahap Eksekusi	100	
5.1.3	Tahap Evaluasi	101	
5.2	Penanggung Jawab.....	102	
5.3	Ukuran Kinerja	105	
5.3.1	Keuangan	105	
5.3.2	Proses Bisnis Internal.....	105	
5.3.3	Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	106	
5.3.4	Pelanggan.....	106	
 DAFTAR PUSTAKA			107
DAFTAR LAMPIRAN			110