

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	11
2.1 Model Bisnis.....	11
2.1.1 Segmen Pelanggan (<i>Customer Segment</i>).....	13
2.1.2 Proposisi Nilai (<i>Value Proposition</i>).....	15
2.1.3 Saluran (<i>Channel</i>).....	17
2.1.4 Hubungan dengan Pelanggan (<i>Customer Relationship</i>).....	19
2.1.5 Arus Pendapatan (<i>Revenue Stream</i>).....	20
2.1.6 Sumber Daya Utama (<i>Key Resources</i>).....	21
2.1.7 Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>).....	22
2.1.8 Mitra Utama (<i>Key Partnerships</i>).....	23
2.1.9 Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>).....	24
2.2 Desain Model Bisnis.....	25
2.2.1 Peta Empati.....	26
2.3 Kafe.....	27
2.3.1 Perkembangan Konsep Kafe.....	28

2.3.2 Jenis Kafe di Indonesia	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	31
3.3 Metode Analisis Data	32
3.3.1 Analisis Deskriptif	32
3.3.2 Peta Empati	32
3.3.3 Kanvas Model Bisnis	33
3.3.4 Analisis Kelayakan Keuangan	33
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA	35
4.1 Deskripsi Data	35
4.1.1 Survei	35
4.1.2 Wawancara	37
4.1.3 Observasi	37
4.1.4 Kajian Pustaka	39
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Peta Empati Calon Pelanggan	39
4.2.2 Model Bisnis Umpama	50
4.2.3 Model Bisnis The Bean Garden Coffee and Eatery	58
4.2.4 Kanvas Model Bisnis Nimble Coffee	65
4.3 Analisis Skenario	74
BAB V Rencana Aksi	77
5.1 Matrik Kegiatan	77
5.2 Penanggung Jawab	79
5.3 Ukuran Kinerja	80
5.3.1 Finansial	80
5.3.2 Proses Bisnis Internal	80
5.3.3 Pembelajaran dan Pertumbuhan	80
5.3.4 Konsumen	81
5.4 Kelayakan Finansial	81
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis Segmen Pelanggan	15
Tabel 2. 2 Elemen Proposisi Nilai.....	16
Tabel 2. 3 Jenis Hubungan Pelanggan	20
Tabel 2. 4 Arus Pendapatan	21
Tabel 2. 5 Sumber Daya.....	22
Tabel 2. 6 Sumber Daya Utama	22
Tabel 2. 7 Aktivitas kunci	23
Tabel 2. 8 Struktur Biaya	25
Tabel 2. 9 Blok Peta Empati	27
Tabel 2. 10 Jenis-jenis Kafe Berdasarkan Aktivitas Pendukung	29
Tabel 3. 1 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	31
Tabel 4. 1 Pertanyaan Screening	35
Tabel 4. 2 Data Demografi Responden	36
Tabel 4. 3 Profil Narasumber Wawancara	37
Tabel 4. 4 Hasil Observasi pada Kafe di Yogyakarta	38
Tabel 4. 5 Alasan Responden Mengunjungi Suatu Kafe	40
Tabel 4. 6 Yang Dilihat Responden Ketika Mengunjungi Suatu Kafe	41
Tabel 4. 7 Penawaran yang Diterima Responden Dari Suatu Kafe	42
Tabel 4. 8 Frekuensi Rata-rata Responden Mengunjungi Kafe dalam Sebulan ...	42
Tabel 4. 9 Pengeluaran Responden Untuk Mengonsumsi Minuman dari Kafe....	43
Tabel 4. 10 Yang Responden Lakukan Apabila Tidak Puas terhadap Suatu Kafe	44
Tabel 4. 11 Hal Yang Responden Lakukan Ketika Puas terhadap Suatu Kafe....	45
Tabel 4. 12 Pemberi Referensi Responden Mengenai Suatu Kafe	45
Tabel 4. 13 Masalah Yang Responden Temukan Ketika Mengunjungi Kafe.....	46
Tabel 4. 14 Hal yang Responden Harapkan Tersedia Pada Suatu Kafe	48
Tabel 4. 15 Pendapat Responden mengenai Model Bisnis Nimble Coffee	49
Tabel 4. 16 Pendapatan Kafe Nimble Coffee pada Tahun Pertama.....	68
Tabel 4. 17 Kebutuhan Tenaga Kerja Nimble Coffee	70
Tabel 4. 18 Mitra Kunci Nimble Coffee	72



Tabel 4. 19 Pengeluaran Biaya Tetap Nimble Coffee Tahun Pertama	73
Tabel 4. 20 Biaya Variabel Nimble Coffee Tahun Pertama	74
Tabel 4. 21 Pendapatan Tahun Pertama dengan Skenario Normal	75
Tabel 4. 22 Pendapatan Tahun Pertama dengan Skenario Optimis	76
Tabel 4. 23 Pendapatan Tahun Pertama dengan Skenario Pesimis.....	76
Tabel 5. 1 Matrik Kegiatan Nimble Coffee	78
Tabel 5. 2 Jabatan dan Tanggung Jawab Tenaga Kerja	79
Tabel 5. 3 Hasil Kelayakan Finansial Skenario Normal	82
Tabel 5. 4 Hasil Kelayakan Finansial Skenario Optimis	83
Tabel 5. 5 Hasil Kelayakan Finansial Skenario Pesimis.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan PDB Indonesia Tahun 2014-2018.....	2
Gambar 1. 2 Gambaran Tampilan Ruang Fokus.....	6
Gambar 1. 3 Gambaran Tampilan Ruang Diskusi	7
Gambar 2. 1 Kanvas Model Bisnis	13
Gambar 2. 2 Peta Empati	26
Gambar 4. 1 Peta Empati Calon Pelanggan Potensial Nimble Coffee.....	50
Gambar 4. 2 Kanvas Model Bisnis Umpama.....	51
Gambar 4. 3 Kanvas Model Bisnis The Bean Garden Coffee and Eatery	59
Gambar 4. 4 Kanvas Model Bisnis Nimble Coffee.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DRAF KUESIONER PENELITIAN	88
LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA 1	94
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA 2	99
LAMPIRAN 4 INVESTASI NIMBLE COFFEE	104