

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	9
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
2.1 <i>Laundry</i>	15
2.2 Syariah.....	18
2.3 Thaharah	22
2.4 Rencana Bisnis	25
2.5 Model Bisnis.....	27
2.5.1 Peta Empati	288
2.5.2 Kanvas Model Bisnis	31
BAB III	36
3.1 Desain Penelitian	36

3.2	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3	Instrumen Penelitian	38
3.4	Metode Analisis Data	40
BAB VI		41
4.1	Observasi dan Wawancara	41
4.1.1	Hasil Observasi	41
4.1.2	Hasil Wawancara	42
4.2	Peta Empati.....	44
4.2.1	Apa yang Pelanggan Rasakan dan Pikirkan.....	45
4.2.2	Apa yang Pelanggan Lihat	48
4.2.3	Apa yang Pelanggan Dengar	51
4.2.4	Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan.....	52
4.2.5	Apa yang Pelanggan Khawatirkan	53
4.2.6	Apa yang Pelanggan Harapkan	54
4.3	Kanvas Model Bisnis.....	58
4.3.1	Proposisi Nilai (<i>Value Propositions</i>)	64
4.3.2	Segmen Pelanggan (<i>Customer Segments</i>).....	66
4.3.3	Saluran Pelanggan (<i>Channels</i>)	67
4.3.4	Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationships</i>)	69
4.3.5	Arus Pendapatan (<i>Revenue Streams</i>)	70
4.3.6	Sumber Daya Kunci (<i>Key Resources</i>).....	73
4.3.7	Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>).....	79
4.3.8	Kemitraan Kunci (<i>Key Partners</i>)	83
4.3.9	Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>)	85
BAB V.....		90
5.1	Waktu dan Kegiatan	90
5.1.1	Tahap Persiapan	90
5.1.2	Tahap Eksekusi	91
5.1.3	Tahap Evaluasi	91
5.2	Penanggung Jawab	92
5.3	Analisis Kelayakan Bisnis.....	92



5.4 Strategi Keluar (<i>Exit Strategy</i>)	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96