



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	1
1.2    Lingkungan Internal Perusahaan .....	5
1.3    Rumusan Masalah .....	10
1.4    Tujuan Penelitian .....	10
1.5    Pertanyaan Penelitian .....	10
1.6    Manfaat Penelitian .....	11
1.7    Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	13
2.1    Kedai Kopi .....	13
2.2    Kopi Pasar Adil ( <i>Fair Trade</i> ) .....	17
2.3    Bisnis Ramah Lingkungan .....	19
2.4    Peta Empati .....	20
2.5    Model Bisnis .....	22
2.5.1    Segmen Pelanggan .....	24
2.5.2    Proposisi Nilai .....	25
2.5.3    Saluran Distribusi .....	27
2.5.4    Hubungan Pelanggan .....	29
2.5.5    Arus Pendapatan .....	30
2.5.6    Sumberdaya Kunci .....	31
2.5.7    Aktivitas Kunci .....	32
2.5.8    Mitra Kunci .....	33
2.5.9    Struktur Biaya .....	34
2.6    Kerangka Pemikiran .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1    Desain Penelitian .....	40



3.2	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.3	Metode Analisis Data.....	42
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA .....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Data .....	44
4.1.1	Observasi.....	44
4.1.2	Wawancara .....	46
4.1.3	Survei .....	47
4.2	Pembahasan.....	48
4.3	Peta Empati .....	53
4.3.1	Apa yang Dilihat Pelanggan.....	53
4.3.2	Apa yang Didengar Pelanggan .....	55
4.3.3	Apa yang Dirasakan Pelanggan.....	56
4.3.4	Apa yang Dikatakan dan Dilakukan Pelanggan .....	58
4.3.5	Kerugian yang Dialami Pelanggan .....	59
4.3.6	Keuntungan yang Didapat Pelanggan.....	61
4.4	Analisis Kanvas Model Bisnis .....	62
4.4.1	Segmen Pelanggan ( <i>Customer Segment</i> ) .....	63
4.4.2	Proposisi Nilai ( <i>Value Proposition</i> ) .....	63
4.4.3	Saluran ( <i>Channel</i> ).....	64
4.4.4	Hubungan dengan Pelanggan ( <i>Customer Relationship</i> ) .....	64
4.4.5	Saluran Pendapatan.....	66
4.4.6	Sumber Daya Kunci ( <i>Key Resources</i> ) .....	67
4.4.7	Aktifitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ) .....	68
4.4.8	Kemitraan Kunci ( <i>Key Partner</i> ) .....	69
4.4.9	Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ).....	69
4.4.10	Arus Pendapatan .....	73
4.5	Analisis Sensitivitas .....	77
4.6	Aspek Kelayakan Non Finansial .....	80
4.7	Strategi Keluar ( <i>Exit Strategy</i> ) Kedai Kopi Asih .....	80
<b>BAB V RENCANA AKSI .....</b>		<b>82</b>
5.1	Waktu dan Kegiatan.....	82
5.2	Penanggung Jawab Kegiatan.....	87
5.3	Ukuran Kinerja .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>91</b>