



DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
Abstract	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.2. Lingkungan Internal Perusahaan	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Peta Empati Pelanggan	8
2.1.1. Apa Yang Dilihat Pelanggan	9
2.1.2. Apa Yang Didengar Pelanggan	10



2.1.3. Apa Yang Dipikir dan Dirasakan Pelanggan	10
2.1.4. Apa Yang Dikatakan dan Dilakukan Pelanggan	10
2.1.5. Apa Yang Dikeluhkan Pelanggan	11
2.1.6. Apa Kesenangan Diperoleh Pelanggan	11
2.2. Kanvas Model	12
2.2.1. Segmen Pelanggan	13
2.2.2. Proposisi Nilai	15
2.2.3. Saluran Distribusi	16
2.2.4. Hubungan Pelanggan	17
2.2.5. Aliran Pendapatan	19
2.2.6. Aktivitas Kunci	20
2.2.7. Mitra Kerja Utama	21
2.2.8. Sumber Daya Utama	22
2.2.9. Struktur Biaya	24
2.3. Hubungan Peta Empati Dengan Model Bisnis	25
2.4. Analisis Keuangan	26
2.4.1. Nilai Bersih Sekarang	26
2.4.2. Laju Pengembalian Internal	28
2.4.3. Periode Pengembalian Modal	29
2.5. Apartemen Mahasiswa	29
2.6. Profil Gorontalo Smart Center	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	37
3.1. Level Analisis	37



3.2. Sumber Data	38
3.3. Metode Pengumpulan Data	38
3.3.1. Langkah-Langkah Penelitian	38
3.3.2. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data	42
3.4. Teknik Analisis Konten	42
3.4.1. Peta Empati Pelanggan	42
3.4.2. Kanvas Model Bisnis	43
BAB 4 RENCANA DAN STRATEGI	44
4.1. Hasil Peta Empati Pelanggan	46
4.1.1. Pertanyaan Umum	46
4.1.2. Apa Yang Dilihat Pelanggan	47
4.1.3. Apa Yang Didengar Pelanggan	48
4.1.4. Apa Yang Dipikir dan Dirasakan Pelanggan	49
4.1.5. Apa Yang Dikatakan dan Dilakukan Pelanggan	50
4.1.6. Apa Yang Dikeluhkan Pelanggan	52
4.1.7. Apa Kesenangan Diperoleh Pelanggan	53
4.2. Hasil Kanvas Model Bisnis Gorontalo Smart Center	54
4.2.1. Segmen Pelanggan	56
4.2.2. Proposisi Nilai	56
4.2.3. Saluran Distribusi	58
4.2.4. Hubungan Pelanggan	59
4.2.5. Aliran Pendapatan	59
4.2.6. Sumber Daya Utama	62



4.2.7. Aktivitas Kunci	63
4.2.8. Mitra Kerja Kunci	63
4.2.9. Struktur Biaya	64
4.3. Kanvas Model Bisnis Gorontalo Smart Center	68
BAB 5 RENCANA AKSI	69
5.1. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	69
5.2. Penanggung Jawab	71
5.2. Ukuran Kinerja	71
5.3.1. Ukuran Kinerja Non Keuangan	72
5.3.2. Ukuran Kinerja Keuangan	73
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN 1 HASIL KUESIONER PETA EMPATI PELANGGAN	80
LAMPIRAN 2 PARAMETER SKENARIO ANALISA KEUANGAN	101
LAMPIRAN 3 ANALISA KEUANGAN SKENARIO PESIMIS	102
LAMPIRAN 4 ANALISA KEUANGAN SKENARIO MODERAT	103
LAMPIRAN 5 ANALISA KEUANGAN SKENARIO OPTIMIS	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa di 5 (lima) Perguruan Tinggi di Gorontalo	2
Tabel 3.1 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	41
Tabel 4.1 Jumlah dan Komposisi Peserta Diskusi Kelompok Terarah	44
Tabel 4.2 Hasil Pertanyaan Umum Peserta Diskusi Kelompok Terarah	47
Tabel 4.3 Hasil Analisa Apa Yang Dilihat Pelanggan	48
Tabel 4.4 Hasil Analisa Apa Yang Didengar Pelanggan	49
Tabel 4.5 Hasil Analisa Apa Yang Dipikirkan Dan Dirasakan Pelanggan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Analisa Apa Yang Dikatakan dan Dilakukan Pelanggan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisa Yang Tidak Disukai atau Dikeluhkan Pelanggan.....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisa Apa Keuntungan Yang Diperoleh Pelanggan	53
Tabel 4.9 Tabel Keterkaitan Peta Empati dan Blok Kanvas Model Bisnis	55
Tabel 4.10 Segmen Pelanggan Gorontalo Smart Center	56
Tabel 4.11 Hasil Peta Empati Untuk Proposisi Nilai	57
Tabel 4.12 Hasil Peta Empati Untuk Saluran Distribusi	58
Tabel 4.13 Aliran Pendapatan Gorontalo Smart Center (Dalam Rupiah)	60
Tabel 4.14 Struktur Biaya Gorontalo Smart Center (Dalam Rupiah)	64
Tabel 4.15 Biaya Investasi Awal Gorontalo Smart Center (Dalam Rupiah)	65
Tabel 5.1 Rencana Aksi Implementasi Bisnis Gorontalo Smart Center	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Empati Pelanggan	9
Gambar 2.2 Kanvas Model Bisnis	12
Gambar 2.3 Perhitungan Nilai Bersih Sekarang	27
Gambar 2.4 Perhitungan Laju Pengembalian Internal	28
Gambar 2.5 Periode Pengembalian Modal	29
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Gorontalo Smart Center	33
Gambar 4.1 Hasil Peta Empati Pelanggan Gorontalo Smart Center	45
Gambar 4.2 Hasil Kanvas Model Bisnis Gorontalo Smart Center	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner Peta Empati Pelanggan	80
Lampiran 2 Parameter Skenario Analisa Keuangan	101
Lampiran 3 Analisa Keuangan Skenario Pesimis	102
Lampiran 4 Analisa Keuangan Skenario Moderat	103
Lampiran 5 Analisa Keuangan Skenario Optimis	104