

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| INTISARI..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.6 Lingkup Penelitian..... | 7 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II..... | 10 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Model Bisnis | 10 |
| 2.2 Kanvas Model Bisnis | 12 |
| 2.2.1 Segmen Pelanggan (<i>Customer Segment</i>)..... | 14 |
| 2.2.2 Proposisi nilai (<i>Value Proposition</i>) | 15 |
| 2.2.3 Saluran (<i>Channels</i>) | 19 |
| 2.2.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship</i>) | 19 |
| 2.2.5 Pendapatan (<i>Revenue Stream</i>)..... | 21 |
| 2.2.6 Sumber Daya Kunci (<i>Key Resources</i>) | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.7 Aktivitas Utama (<i>Key Activities</i>)..... | 25 |
| 2.2.8 Kemitraan Utama (<i>Key Partnerships</i>) | 26 |
| 2.2.9 Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>)..... | 27 |
| 2.3 Inovasi Model Bisnis | 29 |
| 2.4 Peta Empati | 32 |
| 2.5 Pembayaran Non-Tunai | 33 |
| BAB III | 38 |
| METODE PENELITIAN | 38 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 38 |
| 3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.2.1 Sumber Data | 39 |
| 3.2.2 Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.3 Metode Analisis Data..... | 42 |
| 3.3.1 Analisis Konten | 43 |
| 3.3.2 Analisis Peta Empati | 43 |
| BAB IV | 44 |
| STRATEGI DAN RENCANA..... | 44 |
| 4.1 Profil Responden | 44 |
| 4.1.1 Responden Survei..... | 44 |
| 4.1.2 Responden Wawancara | 47 |
| 4.2 Analisis Peta Empati | 48 |
| 4.2.1 Apa yang Responden Lihat? | 49 |
| 4.2.2 Apa yang Responden Dengar? | 51 |
| 4.2.3 Apa yang Responden Pikirkan dan Rasakan ? | 52 |
| 4.2.4 Apa yang Responden Katakan dan Lakukan ?..... | 55 |
| 4.2.5 Apa yang Responden Khawatirkan (rasa sakit) ?..... | 58 |
| 4.2.6 Apa yang Responden Peroleh ?..... | 59 |
| 4.3 Perancangan Model Bisnis | 62 |
| 4.3.1 Proposisi Nilai | 65 |
| 4.3.2 Segmentasi Konsumen | 66 |
| 4.3.3 Saluran..... | 67 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.4 Hubungan Konsumen | 67 |
| 4.3.5 Sumber Pendapatan | 68 |
| 4.3.6 Sumber Daya Utama | 68 |
| 4.3.7 Aktivitas Kunci | 69 |
| 4.3.8 Kemitraan Kunci | 70 |
| 4.3.9 Struktur Biaya | 71 |
| BAB V | 74 |
| RENCANA AKSI | 74 |
| 5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan | 74 |
| 5.1.1 Tahap Persiapan | 74 |
| 5.1.2 Tahap Eksekusi (<i>Pilot Plan</i>) | 75 |
| 5.1.3 Tahap Evaluasi | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN I | 80 |
| LAMPIRAN II | 82 |