

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PRODI DAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	3
1.2.2 Rumusan Masalah.....	3
1.2.3 Tujuan Penelitian	3
1.3. Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Aspek Teoritis	4
1.3.2 Aspek Praktis	4
1.4. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Literature Review	7
2.1.1 Galeri	7
2.1.2 Jenis-Jenis Galeri	8
2.1.3 Jenis Kegiatan Galeri	10
2.1.4 Manajemen Pameran	11
2.1.5 Teori Service Design.....	12
2.1.6 Experience framework theory.....	15
2.2. Customer Journey.....	16
2.3. Design Thinking.....	18
2.4. Penelitian Terdahulu.....	20
2.5. Research Gap	22
2.6. Kerangka Teori	25
2.7. Asumsi.....	26
2.8. Ruang Lingkup Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Pendekatan Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sample	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	31
3.3.1 Observasi	31
3.3.2 Wawancara.....	32
3.3.3 Kuesioner	32
3.3.4 Literature Review	33
3.4. Metode Analisis Data	33

3.4.1 Analisis Perbandingan	33
3.4.2 Analisis SWOT	34
3.4.3 Analisis Customer Journey Map (Planned and Actual)	35
3.5 Matriks Penarikan Kesimpulan	36
3.6 Tahapan Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Galeri Idealoka	39
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Observasi	39
4.2.2 Wawancara	59
4.2.3 Kuesioner	63
4.3 Analisis Perbandingan	65
4.3.1 Aksesibilitas	67
4.3.2 Fasilitas	68
4.3.3 Akvitas dan Program	69
4.3.4 Media Promosi dan Informasi	70
4.3.5 Teknologi dan Visual	72
4.4 Analisis SWOT	73
4.4.1 Strengths	73
4.4.2 Weaknesses	74
4.4.3 Opportunities	74
4.4.4 Threats	74
4.5 Analisis Customer Journey Map	76
4.5.1 Planned Customer Journey	76
4.5.2 <i>Actual Customer Journey</i>	81
4.6 Penarikan Kesimpulan	86
4.7 Deliver Output Strategi Desain	93
4.7.1 Konsep Pesan	93
4.7.2 Konsep Kreatif	95
4.7.3 Konsep Media	97
4.7.4 Konsep Visual	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113