

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	12
1.3 Perumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.6 Sistematika Penulisan Studi Kasus	21
BAB II EKSPLORASI ISU BISNIS	23
2.1. Kerangka Konseptual	23
2.2 Metodologi Penelitian	27
2.3 Desain Penelitian	31
2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
2.5 Isu dan Tantangan Internal dan Eksternal	49
BAB III SOLUSI BISNIS	64
3.1 Analisis <i>Customer journey mapping</i> Serta <i>Empathy Mapping</i>	64
3.2 Prespektif Responden dari Hasil Wawancara	88
3.3 Pengembangan Alternatif Solusi Bisnis	121
3.4 Analisis Alternatif Solusi	128
3.5 Pemilihan Solusi Terbaik	136

BAB IV IMPLEMENTASI EKSPERIMEN DAN PEMBAHASAN HASIL EKSPERIMEN.....	139
4.1 Rencana implementasi	139
4.2 Implementasi Solusi	143
4.3 Hasil eksperimen	158
4.4 Temuan Unik	162
4.5 Resiko Terhadap Implementasi Solusi Branding Serta Mitigasinya	167
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	173
5.1 Kesimpulan.....	173
5.2 Saran	177
DAFTAR PUSTAKA.....	185