

DAFTAR ISI

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	4
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1 Startup	17
2.1.2 Pemahaman Pelanggan.....	19
2.1.3 Value Proposition.....	20
2.1.4 Value Proposition Design.....	22
2.1.5 Penelitian terdahulu.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4 Situasi Sosial	40
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	41

3.6 Uji Keabsahan Data.....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Karakteristik Narasumber	49
4.2 Hasil Penelitian	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.3.1 Analisis Customer Profile	68
4.3.2 Hasil Analisis Pains dan Gains	88
4.3.3 Customer Profile, Value Map, dan Fit Customer Profile dan Value MapServEasy	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	107
5.2.1 Saran Bagi <i>Startup</i> di Bidang Jasa Reparasi Komputer dan Laptop..	107
5.2.2 Saran Bagi Akademik	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113
Lampiran 1 Item Pertanyaan Wawancara	113
Lampiran 2 Verbatim Wawancara	115
Lampiran 3 Hasil Analisis Kata Kunci	197
Lampiran 4 Verbatim Prioritas Pains dan Gains.....	227
Lampiran 5 Preliminary Interview	237
Lampiran 6 Dokumentasi Interview.....	243
Lampiran 7 Dokumentasi Net Promoter Score	244