DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1

1.2 Latar Belakang 2

1.3 Perumusan Masalah 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

1.6 Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu 9

2.1.1 *Startup* 9

2.1.2 Model Bisnis 10

2.1.3 BMC (*Business Model Canvas*) 10

2.1.4 *Value Proposition* 13

2.1.5 *Value Proposition Design* 13

2.1.6 Concierge 17

2.2 Penelitian Terdahulu 19

2.3 Kerangka Pemikiran 24

BAB 3 METODE PENELITIAN **27**

3.1 Jenis Penelitian 27

3.2 Operasionalisasi Variabel 29
3.3 Tahapan Penelitian 34
3.4 Populasi dan Sampel 35
3.4.1 Situasi Sosial 35
3.5 Pengumpulan Data 37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 39
3.7 Teknik Pengumpulan Data 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Karakteristik Narasumber 45
4.2 Hasil Penelitian 47
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 62
4.3.1 *Customer Profile* 62
4.3.2 *Value Map* 67
4.3.3 Fit 71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 75
5.1 Kesimpulan 75
5.2 Saran 77
5.2.1 Saran Teoritis 77
5.3.1 Saran Praktis 78
DAFTAR PUSTAKA 79
LAMPIRAN 82