

ABSTRAK

Diagram *Coffee & Space* merupakan bisnis *Coffee Shop* yang berlokasi di Jl. Telekomunikasi No.237, Sukapura, Kec.Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung. *Coffee shop* ini menyediakan layanan langsung berkunjung ke tempat dan juga bisa di pesan secara online. Tugas Akhir ini membahas mengenai persaingan bisnis *coffee shop* di sekitar Diagram *Coffee & Space* yang semakin bertambah, dengan beberapa di antaranya menawarkan fasilitas yang serupa, bahkan lebih lengkap dibandingkan Diagram *Coffee & Space*.

Dalam Tugas Akhir ini, digunakan metode *Business Model Canvas* untuk memahami model bisnis yang diterapkan oleh Diagram *Coffee & Space*. Data yang diperlukan untuk proses perancangan usulan ini adalah data kondisi bisnis saat ini, data profil pelanggan dan data analisis lingkungan bisnis. Ketiga data tersebut akan digunakan untuk menyusun dan menilai model bisnis saat ini dengan analisis SWOT yang menjadi dasar proses perancangan model bisnis usulan. Hasil perancangan menunjukkan perlu perluasan jangkauan konsumen untuk meningkatkan *competitive advantage* dan menjadi pusat segmen pasar yang sudah dianalisis dari demografis dan geografis pelanggan. Untuk menambahkan *value proposition* baru kepada konsumen ditambahkan dengan mengadakan acara dan bekerjasama dengan instansi lain, Diagram *Coffee & Space* dapat meningkatkan visibilitasnya di masyarakat dan memperkuat citra mereknya.

Acara yang disesuaikan dengan segmen usia yang berbeda dapat membantu dalam menjangkau berbagai kelompok pelanggan, sehingga memperluas basis pelanggan. Membuat acara yang baik, proporsional, dan terukur memerlukan sumber daya manusia yang tepat dan teknologi yang mendukung agar acara dapat terlaksana dengan baik, proporsional, dan terukur. Pelanggan yang terlibat dalam acara-acara ini cenderung merasa lebih terhubung dengan Diagram *Coffee & Space*, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap Diagram *Coffee & Space*. Lalu, untuk menjangkau segala kalangan pelanggan dan tanpa biaya tambahan promosi, ditambahkan dengan strategi promosi *Word of Mouth*

dengan menjaga kualitas produk yang konsisten dan rasa yang terjaga akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang kemudian pelanggan akan berbagi pengalaman mereka dengan orang lain. Selain itu, untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen, Diagram *Coffee & Space* harus menjaga komunikasi dengan pelanggan baik secara langsung dan digital untuk memberikan evaluasi terhadap produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk menunjang perkembangan bisnis agar memperoleh lebih banyak pelanggan diperlukan sumber daya yang memadai juga. Diperlukan seleksi mitra kerjasama yang memberikan produk yang baik dan konsisten dapat berkontribusi pada penciptaan pengalaman pelanggan yang positif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Business Model Canvas*, *Diagram Coffee & Space*, Model Bisnis.