

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	9
2.1.1 Segmentasi.....	9
2.1.2 Pengertian Strategi Bisnis.....	10
2.1.3 Profil Konsumen.....	10
2.1.4 Empathy map	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2.1 Skripsi Terdahulu.....	15
2.2.2 Jurnal Nasional	19
2.2.3 Jurnal Internasional.....	23

2.3	Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN..... 29		
3.1	Metode Penelitian	29
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.2.1	Subjek	29
3.2.2	Objek.....	30
3.3	Lokasi Penelitian	30
3.4	Unit Analisis Penelitian	30
3.5	Informan Kunci.....	31
3.6	Pengumpulan Data Penelitian.....	32
3.6.1	Jenis Data.....	32
3.7	Teknik Pengumpulan Data dan Sampel.....	33
3.8	Teknik Analisis Data	35
3.9	Teknik Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA..... 39		
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.2	Pembahasan	49
4.2.1	See? (Apa yang dilihatnya?).....	49
4.2.2	Hear? (Apa yang didengarnya?).....	50
4.2.3	Think and Feel? (Apa yang dipikirkan dan dirasakannya?).....	50
4.2.4	Say and Do? (Apa yang dikatakan dan dilakukannya?).....	50
4.2.5	Pain? (Apa yang diderita olehnya?).....	51
4.2.6	Gain? (Apa yang diperoleh olehnya?).....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 53		
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54
5.2.1	Saran untuk perusahaan	54
5.2.2	Saran untuk peneliti selanjutnya.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN.....		58