

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Segmen Pelanggan.....	9
2.2 Desain Proposisi Nilai.....	11
2.3 Profil Konsumen	12
2.4 Value Map	17
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Tahapan Penelitian.....	32
3.3 Operasional Variabel.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan Data.....	46

3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Profil Responden/Informan	54
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	55
4.2.1 Identifikasi Customer Jobs Pada Customer Profile Kereta Api Luxury Sleeper	56
4.2.2 Identifikasi Customer Pains Pada Customer Profile Kereta Api Luxury Sleeper ..	61
4.2.3 Identifikasi Customer Gains Pada Customer Profile Kereta Api Luxury Sleeper..	65
4.2.4 Pains Relievers Pada Value Map Kereta Api Luxury Sleeper	68
4.2.5 Gain Creators Pada Value Map Kereta Api Luxury Sleeper	70
4.2.6 roduct And Services	71
4.2.7 <i>Customer Profile</i> Yang Sesuai Dengan <i>Value Map</i> Pada Kereta Api <i>Luxury Sleeper</i>	72
4.2.8 <i>Value Proposition</i> Yang Sesuai Dengan Harapan Konsumen Kereta Api <i>Sleeper</i> <i>Luxury</i>	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80