

## DAFTAR ISI

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>             | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                    | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....                      | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                     | 7           |
| C. Tujuan Penelitian .....                  | 8           |
| D. Manfaat Penelitian .....                 | 9           |
| E. Ruang Lingkup Penelitian .....           | 10          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>           | <b>13</b>   |
| A. Business Model Canvas (BMC) .....        | 13          |
| B. Object Key Result (OKR).....             | 20          |
| C. Pemasaran Jasa .....                     | 21          |
| D. Ukuran Pasar ( <i>market size</i> )..... | 23          |
| E. Penelitian Terdahulu .....               | 25          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>      | <b>27</b>   |
| A. Jenis dan Metode Penelitian .....        | 27          |
| B. Kehadiran Peneliti.....                  | 28          |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| C. Lokasi Penelitian.....                 | 28        |
| D. Informan Penelitian.....               | 29        |
| E. Sumber Data .....                      | 29        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....           | 31        |
| G. Instrumen Penelitian .....             | 33        |
| H. Analisis Data.....                     | 36        |
| I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 39        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>41</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                  | 41        |
| B. Pembahasan .....                       | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>74</b> |
| A. Kesimpulan .....                       | 74        |
| B. Saran .....                            | 76        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                | <b>78</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                      | <b>82</b> |