

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Bagi Peneliti.....	6
1.5.2 Bagi Ilmu Pengetahuan.....	6
1.5.3 Bagi Masyarakat Umum.....	6
1.5.4 Bagi Tiket.com.....	6
1.6 Kerangka Penulisan.....	7
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Bisnis Digital.....	8
2.1.2 E-Commerce.....	9
2.1.3 Pariwisata.....	9

2.1.4 Tiket.com.....	10
2.1.5 Pandemi Covid-19.....	12
2.1.6 Business Model Canvas.....	13
2.1.6.1 Customers Segments.....	14
2.1.6.2 Customers Relationship.....	15
2.1.6.3 Value Propositions.....	16
2.1.6.4 Key Partnership.....	16
2.1.6.5 Key Activities.....	17
2.1.6.6 Key Resources.....	17
2.1.6.7 Channels.....	18
2.1.6.8 Cost Structures.....	18
2.1.6.9 Revenue Streams.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM.....	23
3.1 Penjelasan Objek Penelitian.....	23
3.2 Kondisi Objek Yang Diteliti.....	23
3.2.1 Posisi.....	23
3.2.2 Peran atau Kegiatan	24
3.2.2.1 Jasa Pemesanan Tiket Pesawat.....	24
3.2.2.2 Jasa Pemesanan Tiket Hotel	24
3.2.2.3 Jasa Pemesanan Tiket Kereta Api.....	25
3.2.2.4 Jasa Pnyewaan Mobil.....	25
3.2.2.5 Jasa Pemesanan Tiket Konser.....	25

3.2.2.6 TIX Card.....	26
3.3 Situasi atau Kondisi yang Diteliti.....	26
BAB IV METODE PENELITIAN.....	28
4.1 Jenis dan Periode Penelitian.....	28
4.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	28
4.3 Metode Analisis.....	31
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	31
4.3.2 Teknik Analisis Data.....	32
4.3.3 Uji Kredibilitas Data.....	32
BAB V ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN.....	36
5.1 Analisis.....	36
5.1.1 Pelaksanaan Wawancara.....	36
5.1.1.1 Awal Pandemi 2020.....	36
5.1.1.2 Pandemi Tahun 2021.....	38
5.1.2 Business Model Canvas 2021.....	39
5.1.2.1 Value Proposition.....	40
5.1.2.2 Key Activities.....	46
5.1.2.3 Key Resources.....	48
5.1.2.4 Customers Relationship.....	50
5.1.2.5 Channels.....	53
5.1.2.6 Customers Segments.....	55
5.1.2.7 Key Partners.....	58
5.1.2.8 Cost Structure.....	60

5.1.2.9 Revenue Streams.....	61
5.2 Bahasan Temuan.....	64
5.2.1 Analisis Lingkungan Persaingan Selama Masa Pandemi.....	65
5.2.2 Analisis Keuntungan Tiket.com Dengan Para Mitranya.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
6.1 Kesimpulan.....	76
6.2 Implikasi.....	76
6.3 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara, 2018-2020.....	3
Gambar 2.1 Aplikasi Tiket.com.....	11
Gambar 2.2 Business Model Canvas.....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 5.1 Business Model Canvas Tiket.com 2020.....	39
Gambar 5.2 Business Model Canvas Tiket.com 2021 (Wawancara).....	40
Gambar 5.3 Business Model Canvas (Kuesioner).....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Wawancara BMC.....	29
Tabel 5.1 Data Responden.....	65
Tabel 5.2 Bagaimana Anda Mengetahui Aplikasi Tiket.com?.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Bagan Penelitian.....	83
Lampiran B Timeline Penelitian.....	84
Lampiran C Dokumentasi Wawancara.....	87
Lampiran D Daftar Pertanyaan Wawancara.....	88
Lampiran E Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	90
Lampiran F Hasil Penyebaran Kuesioner.....	105