

# DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
Ruang Lingkup Penelitian	4
2 TINJAUAN PUSTAKA	4
Model Bisnis	4
<i>Business Model Canvas</i>	5
Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja	11
Analisis SWOT	12
Hasil Penelitian Terdahulu	13
3 METODE	17
Kerangka Pemikiran	17
Lokasi dan Waktu Penelitian	19
Pengumpulan Data	19
Instrumen	19
Teknik Pengambilan Contoh	20
Pengolahan dan Analisis Data	21
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	23
Sejarah dan Perkembangan PT Mutiara Mutu Katiga	23
Sumber Daya Manusia dan Struktur Organisasi PT Mutiara Mutu Katiga	24
Layanan Perusahaan	25
Model Bisnis PT Mutiara Mutu Katiga	26
Analisis Lingkungan Bisnis	36
Analisis SWOT PT Mutiara Mutu Katiga	38
Perbaikan Model Bisnis PT Mutiara Mutu Katiga	44
Program Pengembangan BMC PT Mutiara Mutu Katiga	49
Implikasi Manajerial	50
5 SIMPULAN DAN SARAN	51
Simpulan	51
Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	70

## DAFTAR TABEL

1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
2 Instrumen Penelitian	20
3 Responden Internal dan Eksternal	21
4 Jenis-Jenis Sertifikasi PT Mutiara Mutu Katiga	26

## DAFTAR GAMBAR

1 Omzet PT Mutiara Mutu Katiga Tahun 2016-2018	2
2 <i>Business Model Canvas</i>	6
3 Kerangka Pemikiran Penelitian	18
4 Struktur Organisasi PT Mutiara Mutu Katiga	24
5 Model Bisnis Kanvas PT Mutiara Mutu Katiga saat ini	27
6 Perbaikan Model Bisnis Kanvas PT Mutiara Mutu Katiga	44

## DAFTAR LAMPIRAN

1 Hasil Pengolahan Kuesioner Persepsi Pelanggan	56
---	----

