



## DAFTAR ISI

<b>Lembar Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	1
1.2    Lingkungan Internal Perusahaan .....	14
1.3    Rumusan Masalah .....	18
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	20
1.5    Tujuan Penelitian .....	21
1.6    Manfaat Penelitian .....	21
1.7    Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
2.1    Pariwisata .....	23
2.1.1    Pengertian Pariwisata .....	23
2.1.2    Jenis Pariwisata .....	24
2.2    Wisata Kesehatan .....	26
2.3    Definisi Model Bisnis .....	31
2.4    Kanvas Model Bisnis .....	33



2.4.1 Segmen Pelanggan .....	34
2.4.2 Proposisi Nilai .....	37
2.4.3 Saluran Distribusi .....	40
2.4.4 Hubungan dengan Pelanggan .....	42
2.4.5 Arus Pendapatan .....	44
2.4.6 Sumber Daya Utama .....	46
2.4.7 Aktivitas Utama .....	47
2.4.8 Mitra Kunci .....	49
2.4.9 Struktur Biaya .....	51
2.5 Platform .....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1 Desain Penelitian .....	57
3.2 Unit Analisis .....	58
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	58
3.3.1 Kriteria Inklusi, Eksklusi dan Penarikan Partisipasi .....	59
3.3.2 Metode Pengumpulan Data Wawancara .....	61
3.3.3 Metode Pengumpulan Data Survei .....	64
3.4 Kualitas Penelitian .....	71
3.5 Metode Analisis Data .....	73
3.5.1 Analisis Data Kualitatif .....	73
3.5.2 Analisis Data Kuantitatif .....	73
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA .....</b>	<b>76</b>
4.1 Analisis Peta Empati .....	76
4.1.1 Peta Empati Calon Wisatawan .....	78
4.1.2 Peta Empati Agen Perjalanan .....	90
4.1.3 Peta Empati Rumah Sakit .....	100
4.2 Kanvas Model Bisnis Platform Wisata Kesehatan “swastha.co.id” .....	117
4.2.1 Segmen Pelanggan .....	118
4.2.2 Proposisi Nilai .....	120
4.2.3 Saluran .....	126



4.2.4 Hubungan Pelanggan .....	129
4.2.5 Arus Pendapatan.....	133
4.2.6 Sumber Daya Utama .....	134
4.2.7 Aktivitas Utama .....	137
4.2.8 Mitra Kunci .....	139
4.2.9 Struktur Biaya .....	140
4.3 Analisis Uji Kelayakan Bisnis.....	147
<b>BAB V RENCANA AKSI .....</b>	<b>153</b>
5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	153
5.2 Ukuran Kinerja.....	156
5.3 Mitigasi Risiko .....	157
5.3.1 Risiko Industri dan Bisnis .....	157
5.3.2 Risiko Keamanan Data dan Privasi.....	158
5.3.3 Risiko Hukum dan Regulasi .....	158
5.3.4 Risiko Teknologi.....	158
5.4 Strategi Keluar.....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>160</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>166</b>
<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>178</b>
<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>190</b>
<b>LAMPIRAN 4.....</b>	<b>195</b>
<b>LAMPIRAN 5.....</b>	<b>201</b>
<b>LAMPIRAN 6.....</b>	<b>214</b>
<b>LAMPIRAN 7.....</b>	<b>219</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 .....	6
Tabel 1.2 Jumlah Layanan Kesehatan di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 .....	9
Tabel 1.3 Jumlah Agen Wisata dan Hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 .....	10
Tabel 1.4 Daftar Platform Yang Bergerak Di Bidang Pariwisata dan Kesehatan	12
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara Kanvas Model Bisnis.....	62
Tabel 3.2 Pertanyaan Wawancara Peta Empati Rumah Sakit.....	63
Tabel 3.3 Pertanyaan Kuesioner Peta Empati Calon Wisatawan.....	68
Tabel 3.4 Pertanyaan Kuesioner Peta Empati Agen Perjalanan .....	69
Tabel 3.5 Metode Pengumpulan Data .....	67
Tabel 4.1 Apa Yang Pelanggan Lihat .....	78
Tabel 4.2 Apa Yang Pelanggan Dengar .....	80
Tabel 4.3 Apa Yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan.....	81
Tabel 4.4 Apa Yang Pelanggan Katakan dan Lakukan.....	83
Tabel 4.5 Apa Yang Pelanggan Khawatirkan .....	84
Tabel 4.6 Apa Yang Pelanggan Inginkan .....	86
Tabel 4.7 Apa Yang Pelanggan Lihat .....	90
Tabel 4.8 Apa Yang Pelanggan Dengar .....	91
Tabel 4.9 Apa Yang Pelanggan Dengar .....	92
Tabel 4.10 Apa Yang Pelanggan Katakan dan Lakukan.....	94
Tabel 4.11 Apa Yang Pelanggan Khawatirkan .....	95
Tabel 4.12 Apa Yang Diinginkan Pelanggan.....	97
Tabel 4.13 Jumlah Investasi Awal .....	142
Tabel 4.14 Jumlah Biaya Operasional Tahunan .....	143
Tabel 4.15 Rincian Gaji .....	144
Tabel 4.16 Kanvas Model Bisnis Platform Wisata Kesehatan “swastha.co.id” .	145
Tabel 4.17 Asumsi Pendapatan Platform Wisata Kesehatan “swastha.co.id” ....	150
Tabel 4.18 Analisis Uji Kelayakan Bisnis Platform Wisata Kesehatan swastha.co.id .....	139
Tabel 5.1 Tahapan Rencana Kegiatan.....	154
Tabel 5.2 NPV, IRR dan PP Platform Wisata Kesehatan “swastha.co.id” .....	156



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tinjauan Global Masalah Kesehatan Tahun 2023 .....	2
Gambar 1.2 Devisa Sektor Pariwisata Tahun 2020-2022 .....	4
Gambar 1.3 Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Tamu Hotel Tahun 2023.....	7
Gambar 1.4 Rata-Rata Lama Menginap Tamu Hotel 2020-2023 .....	8
Gambar 2.1 Spectrum of Health Tourism .....	28
Gambar 4.2 Hasil Peta Empati Wisatawan/Pasien.....	88
Gambar 4.3 Hasil Peta Empati Agen Perjalanan .....	98
Gambar 4.4 Hasil Peta Empati Rumah Sakit .....	116