



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| INTISARI | xii |
| ABSTRACT | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.1.1 Analisis Lingkungan Eksternal | 1 |
| 1.1.2 Analisis Lingkungan Internal | 11 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 13 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 15 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 16 |
| 1.6 Lingkup Penelitian | 16 |
| 1.7 Siskontena Penulisan | 17 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 19 |
| 2.1 Pariwisata Terintegrasi | 19 |
| 2.2 Kanvas Model Bisnis | 27 |
| 2.3 Peta Empati | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 36 |
| 3.2 Unit Analisis | 37 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 37 |
| 3.3.1 Sumber Data Primer | 38 |
| 3.3.2 Sumber Data Sekunder | 38 |
| 3.4 Instrumen Penelitian | 40 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 45 |



| | |
|--|-----------|
| 3.5.1 Analisis Kualitatif | 45 |
| 3.5.2 Analisis Kuantitatif | 49 |
| 3.6 Kualitas Penelitian..... | 50 |
| BAB IV STRATEGI RENCANA | 53 |
| 4.1 Gambaran Umum Hotel Wisma Pancoeran | 53 |
| 4.2 Peta Empati..... | 57 |
| 4.2.1 Apa yang dirasakan dan dipikirkan? | 58 |
| 4.2.2 Apa yang dilihat? | 60 |
| 4.2.3 Apa yang dikatakan dan dilakukan? | 64 |
| 4.2.4 Apa yang didengar? | 66 |
| 4.2.5 Apa yang dikhawatirkan? | 69 |
| 4.2.6 Apa yang diinginkan? | 71 |
| 4.3 Rancangan Model Bisnis Pengembangan Hotel Wisma Pancoeran..... | 75 |
| 4.3.1 Segmen Pelanggan | 76 |
| 4.3.2 Proporsi Nilai | 77 |
| 4.3.3 Saluran | 79 |
| 4.3.4 Hubungan Pelanggan | 80 |
| 4.3.5 Sumber Daya Kunci | 81 |
| 4.3.6 Mitra Kunci | 82 |
| 4.3.7 Aktivitas Kunci | 82 |
| 4.3.8 Arus Pendapatan | 83 |
| 4.3.9 Struktur Biaya | 84 |
| 4.4 Analisis Ekonomi Kelayakan Pengembangan Bisnis..... | 86 |
| 4.4.1 Analisis Skenario Optimis | 89 |
| 4.4.2 Analisis Skenario Normal | 91 |
| 4.4.3 Analisis Skenario Pesimis | 93 |
| BAB V RENCANA AKSI..... | 97 |
| 5.1 Matriks Kegiatan | 98 |
| 5.1.1 Tahap Persiapan | 99 |
| 5.1.2 Tahap Pelaksanaan | 100 |
| 5.1.3 Tahap Evaluasi | 101 |
| 5.2 Penanggung Jawab | 102 |



| | |
|----------------------------------|-----|
| 5.3 Ukuran Kinerja | 102 |
| 5.4 Mitigasi Risiko | 104 |
| 5.5 Strategi Keluar | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN | 110 |