

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>I</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                     | <b>II</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....</b> | <b>III</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                        | <b>IV</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>VI</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>IX</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>XI</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>XII</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                              | <b>XIII</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 13          |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                    | 14          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                        | 14          |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                       | 14          |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                    | 16          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                 | <b>17</b>   |
| 2.1 Kajian Penelitian Terkait .....                | 17          |
| 2.2 Penuaan Penduduk yang Sehat .....              | 19          |
| 2.2.1 Determinan Penuaan yang Sehat .....          | 22          |
| 2.2.2 Layanan Pendukung Penuaan yang Sehat .....   | 23          |
| 2.3 Kesejahteraan dan Harapan Hidup Lansia .....   | 25          |
| 2.4 Daya Beli Lansia .....                         | 28          |
| 2.5 Analisis Pasar .....                           | 31          |
| 2.6 Analisis <i>Customer Insight</i> .....         | 32          |
| 2.7 Rencana Bisnis .....                           | 34          |
| 2.8 Kelayakan Bisnis .....                         | 35          |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>37</b> |
| 3.1 Level Analisis.....                                   | 37        |
| 3.2 Desain Penelitian.....                                | 37        |
| 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                     | 39        |
| 3.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....               | 39        |
| 3.4.1 Data Primer .....                                   | 40        |
| 3.4.2 Data Sekunder .....                                 | 43        |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....                             | 44        |
| 3.5.1 Wawancara Mendalam.....                             | 44        |
| 3.5.2 Observasi.....                                      | 50        |
| 3.6 Pemilihan Informan dan Responden Penelitian .....     | 51        |
| 3.7 Kualitas Penelitian .....                             | 52        |
| 3.8 Metode Analisis Data.....                             | 53        |
| <b>BAB IV RENCANA DAN STRATEGI.....</b>                   | <b>56</b> |
| 4.1 Profil Perusahaan .....                               | 56        |
| 4.1.1 Visi dan Misi .....                                 | 57        |
| 4.1.2 Legalitas Perusahaan .....                          | 59        |
| 4.2 Analisis Wawancara.....                               | 60        |
| 4.2.1 Business Model Canvas .....                         | 60        |
| 4.2.2 Kesimpulan <i>Business Model Canvas</i> .....       | 81        |
| 4.2.3 Peta Empati .....                                   | 82        |
| 4.2.4 Kesimpulan Peta Empati.....                         | 103       |
| 4.3 Rencana Bisnis.....                                   | 104       |
| 4.3.1 Perencanaan Pemasaran .....                         | 104       |
| 4.3.2 Perencanaan Operasional.....                        | 110       |
| 4.3.3 Perencanaan Sumber Daya Manusia .....               | 113       |
| 4.3.4 Rencana Skenario ( <i>Scenario Planning</i> ) ..... | 119       |
| 4.3.5 Perencanaan Keuangan .....                          | 122       |
| 4.4 Strategi Bisnis .....                                 | 147       |
| 4.4.1 Strategi Pemasaran.....                             | 147       |

|                                              |                                                                  |            |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.4.2                                        | Strategi Operasional .....                                       | 150        |
| 4.4.3                                        | Strategi Pengelolaan Tim .....                                   | 154        |
| 4.5                                          | Strategi Akuisisi Pelanggan dan Pemeliharaan Relasi Komunitas .. | 157        |
| 4.5.1                                        | Strategi Akuisisi Pelanggan .....                                | 157        |
| 4.5.2                                        | Strategi Pemeliharaan Relasi Komunitas .....                     | 159        |
| 4.6                                          | Kelayakan Bisnis.....                                            | 160        |
| 4.6.1                                        | Analisis Finansial .....                                         | 161        |
| 4.6.2                                        | Non Finansial .....                                              | 163        |
| 4.7                                          | Rencana Manajemen Resiko .....                                   | 166        |
| 4.8                                          | Strategi Keluar.....                                             | 169        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN RENCANA AKSI .....</b> |                                                                  | <b>170</b> |
| 5.1                                          | Simpulan .....                                                   | 170        |
| 5.2                                          | Rencana Aksi dan Implementasi .....                              | 172        |
| 5.3                                          | Ukuran Kinerja.....                                              | 175        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  |                                                                  | <b>177</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                        |                                                                  | <b>184</b> |