

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kintaro Sushi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan makanan dan minuman khas Jepang yang populer yaitu sushi, dengan mengutamakan kualitas kesegaran dan kecepatan pelayanan. Selain peminat nya yang banyak, perusahaan yang bergerak di bidang yang sama juga terbilang cukup banyak, beberapa bahkan memiliki eksistensi yang lebih tinggi dari Kintaro Sushi, sehingga membuat Sushi harus terus melakukan evaluasi terhadap produk dan pelayanan yang diberikan untuk tetap bertahan dalam persaingan.

Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara dari pihak internal maupun eksternal perusahaan. Gunanya untuk mengetahui masalah-masalah, terutama masalah dalam divisi masing-masing. Setelah melakukan wawancara terhadap pihak internal, penulis melaksanakan wawancara dengan pihak eksternal yaitu konsumen mereka sendiri. Dibantu dengan *Severity Urgency Matrix* akar penyebab dari masalah **tidak tercapainya target retensi konsumen** adalah **karena rendahnya *service excellence* dari Kintaro Sushi PIK.**

Untuk menentukan akar permasalahan, kami menggunakan metode *Fishbone* dan *Interrelation Diagram* dan kami memberikan tiga alternatif solusi yaitu membuat Loyalty Program, Peningkatan kualitas servis, dan Inovasi konten Instagram. Dengan bantuan *Weighted Score Analysis*, solusi yang dipilih dalam Project Improvement ini adalah pembuatan Loyalty Program dan Peningkatan kualitas servis secara online dan offline.

Project Improvement ini dilakukan dengan basis **DMAIC** atau *Define, Measure, Analyze, Improvement, dan Control*. Dan tahap terakhir dari Project Improvement ini adalah *Control* dengan membuat Gantt Chart sehingga waktu yang diperlukan lebih tertata dan terorganisir.

EXECUTIVE SUMMARY

Kintaro Sushi is one of the companies that engaged in popular Japanese food and beverages, namely sushi, with emphasis on the quality of freshness and speed of service. In addition to its many enthusiasts, competitor companies engaged in the same field are also quite numerous, some even have a higher existence than Kintaro Sushi, thus making the competition tighter. Therefore, Kintaro Sushi must continue to evaluate the services and offerings provided to remain competitive.

The author collected data through interviews from internal and external parties of the company. The point is to find out the problems, especially problems in each division. After conducting interviews with internal parties, the authors conducted interviews with external parties, namely their own consumers. Assisted by Severity Urgency Matrix and the author concluded that the problem with Kintaro Sushi is the low customer retention and services that have not been maximized.

To determine the root of the problem, we use the Fishbone Diagram and Interrelationship Diagram method and we provide three alternative solutions, namely creating a Loyalty Program, Improving service quality, and Instagram content innovation. With the help of Weighted Score Analysis, the solution chosen in this Project Improvement is making Loyalty Programs and improving service quality for online and offline.

This Improvement Project is carried out on the basis of DMAIC or Define, Measure, Analyze, Improvement, and Control. And the last stage of the Project Improvement is Control by creating a Gantt Chart so that the time needed is more organized.