

RINGKASAN EKSEKUTIF

Toko Kopi Tuku atau PT Karya Tetangga Tuku merupakan sebuah toko kopi yang didirikan oleh Andanu Prasetyo pada tahun 2015. Dengan berbagai variasi menu minuman kopi maupun non-kopi dan makanannya, Toko Kopi Tuku menawarkan konsep *grab-and-go* yang hangat, selalu relevan dalam kehidupan sehari-hari, inklusif, dan memiliki sentuhan personalisasi untuk konsumennya. Toko Kopi Tuku memiliki permasalahan *in-store customer experience* yang kurang berkesan untuk konsumen yang didapatkan melalui *in-depth interview*, *kuesioner survey* yang kemudian di analisa menggunakan *Severity-Urgency Matrix*. *Project Improvement* ini akan mencakup strategi Toko Kopi Tuku dalam meningkatkan *Customer Experience* di dalam toko. Konsep yang digunakan untuk membantu mengatasi permasalahan yang dimiliki oleh adalah *4 realms of experience*, *Experience Process*, *Customer Journey*, *Service Blueprint*, *Servicescapes*, dan *5 Stages of Developing Experience*. Berdasarkan analisis *interrelationship diagram*, diketahui bahwa akar masalah yang dimiliki oleh Toko Kopi Tuku dari sisi *customer experience*-nya adalah Beberapa indera dianggap tidak penting dalam merancang pengalaman di toko. Untuk mengatasi akar masalah tersebut, penulis menyusun tiga solusi alternatif yaitu: Pengembangan *Brand Activation* dan *Co-Collaboration*, Pemanfaatan *Design Thinking* untuk penyusunan ulang *Flow Customer Journey*, dan Pengembangan pendekatan *Escapist* untuk meningkatkan partisipasi aktif & immersion konsumen di toko. *Weighted objective method* yang digunakan menunjukkan bahwa solusi terbaik adalah Pengembangan pendekatan *Escapist* untuk meningkatkan partisipasi aktif & immersion konsumen di toko. Dalam realisasi implementasi solusinya, penulis membuat *service blueprint*, *tear-off* penyemangat tetangga, *interactive sticker board*, pembatas buku, stiker #TetanggaTuku, *hand wash*, dan *playlist* musik untuk diterapkan di Toko Kopi Tuku BSD. Implementasi ini sendiri dinilai berhasil karena menjadi solusi atas akar masalah dan juga melampaui *key performance indicator* yang telah ditentukan sebelumnya.



Halaman ini sengaja dibiarkan kosong

EXECUTIVE SUMMARY

Toko Kopi Tuku or PT Karya Tetangga Tuku is a coffee shop founded by Andanu Prasetyo in 2015. With a wide variety of coffee and non-coffee drink menus and food, Toko Kopi Tuku offers a warm grab-and-go concept, always relevant in everyday life, inclusive, and has a personal touch for its consumers. Toko Kopi Tuku has an in-store customer experience problem that is not memorable for its consumers which is obtained through in-depth interviews, survey questionnaires which are then analyzed using the Severity-Urgency Matrix. This Improvement Project will cover Toko Kopi Tuku's strategy in enhancing and improving the Customer Experience within the store. The concepts used to help address the problems are 4 realms of experience, Experience Process, Customer Journey, Service Blueprint, Servicescapes, and 5 Stages of Developing Experience. Based on the analysis of the interrelationship diagram, it is known that the root problems of the Toko Kopi Tuku in terms of customer experience is some senses are considered unimportant in designing the shop experience. To address the root of this problem, the authors devised three alternative solutions, including Brand Activation and Co-Collaboration Development, Utilization of Design Thinking to rearrange the Flow Customer Journey, and the Escapist Development approach to increase consumer active participation & immersion in stores. The weighted objectives method used shows that the best solution is using the Escapist Development approach to increase consumer active participation & immersion in stores. In realizing the implementation of the solution, the author created a service blueprint, tear off activation encouragement, interactive sticker boards, bookmarks, #TetanggaTuku stickers, hand washing, and music playlists to be implemented at the Toko Kopi Tuku BSD. This implementation itself is considered successful because it is a solution to the root of the problem and also exceeds the predetermined key performance indicators.