

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penulisan Project Improvement ini bertujuan untuk menganalisis mutu kinerja dari Travel Consultant di Panorama JTB Tours dalam pelayanannya terhadap kepuasan *customer*. Dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada, data-data yang didapatkan dari data primer berupa wawancara dan observasi, sementara data sekunder berupa jurnal karya ilmiah, buku, dan data langsung dari Panorama JTB Tours. Dari permasalahan yang terjadi di Panorama JTB Tours, maka solusi yang ditawarkan adalah “Memberikan *Training Program* untuk Membangun Budaya *Customer Centric Service Culture* yang Memberikan Diferensiasi Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Penjualan” yang dimana, melalui solusi yang ditawarkan, hasil yang didapatkan adalah kepuasan dari segi pelayanan terhadap *customer* yang meningkat, berkurangnya jumlah komplain yang masuk, dan peningkatan revenue bagi perusahaan seiring dengan kepuasan yang didapatkan oleh *customer*.

EXECUTIVE SUMMARY

This Project Improvement writing aims to analyze the performance quality of the Travel Consultant at Panorama JTB Tours in its service to customer satisfaction. In identifying existing problems, the data obtained from primary data is in the form of interviews and observations, while secondary data is in the form of scientific journals, books, and direct data from Panorama JTB Tours. From the problems that occur at Panorama JTB Tours, the solution offered is "Providing a Training Program to Build a Customer Centric Service Culture that Provides Service Differentiation in Efforts to Increase Sales" where, through the solutions offered, the results obtained are satisfaction in terms of service towards increasing customers, reducing the number of incoming complaints, and increasing revenue for the company along with the satisfaction obtained by the customer.