

## RINGKASAN EKSEKUTIF

FOYU Coffee and Gelato merupakan sebuah bisnis minuman yang berdiri sejak tahun 2018. Dalam menjalankan usahanya, FOYU memiliki cabang yang dioperasikan oleh manajemen dan juga cabang yang menggunakan sistem waralaba, dimana *outlet* FOYU tersebar di berbagai kota di Pulau Jawa dan Bali. Saat ini, manajemen FOYU mengoperasikan beberapa *outlet* yang terletak di Banten, dimana salah satunya merupakan *outlet* FOYU terbaru, yaitu *outlet* Summarecon Mall Serpong. Dalam kajian ini, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang ada di FOYU Coffee and Gelato, dimana peneliti menemukan berbagai masalah dari aspek operasional, keuangan, pemasaran, hingga permasalahan dengan lingkungan sekitar usahanya. Melalui teknik identifikasi masalah yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa *outlet* FOYU Summarecon Mall Serpong memiliki performa yang tidak optimal, dimana pendapatan atau *revenue* dari *outlet* ini perlu ditingkatkan, mengingat biaya sewa dan kompetisi yang sangat sengit di area Summarecon Mall Serpong. Maka dari itu, peneliti menggunakan berbagai teori pariwisata terutama terkait dengan *revenue management* untuk menemukan berbagai alternatif solusi bagi FOYU Coffee and Gelato. Harapannya, solusi dari peneliti dapat meningkatkan *revenue* terutama pada *outlet* Summarecon Mall Serpong, untuk menjaga keberlangsungan usaha dari FOYU Coffee and Gelato.

## EXECUTIVE SUMMARY

FOYU Coffee and Gelato is a business selling drinks and gelato, opened in 2018. In operating its business, FOYU has branches operated by FOYU's own management, as well as franchised branches, where FOYU outlets are spread in cities in Java and Bali. Currently, FOYU management operates some outlets in Banten, where one of these outlets is located at Summarecon Mall Serpong, which is currently the newest outlet owned by the management. In this research, problems are identified in FOYU Coffee and Gelato, where problems from different aspects, ranging from operational problems, financial problems, marketing problems, as well as problems with its surrounding business environment are analyzed. Through problem identification methods, it is found that FOYU Summarecon Mall Serpong has performed under par, where the revenue of this particular outlet needs to be boosted, relating to its high cost of rent and high level of competition. Therefore, this research uses a variation of tourism theories, mostly relating to revenue management, in order to find alternative solutions for FOYU Coffee and Gelato. The aim is to increase the revenue, especially for the Summarecon Mall Serpong outlet, to help FOYU make sure of its business continuity in the future.