

RINGKASAN EKSEKUTIF

Broadway Group Jakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang memiliki beberapa lini bisnis, seperti Ms. Jackson Jakarta dan Lei Lo Senopati yang merupakan bisnis makanan dan minuman, Cabana Surf and Stay yang merupakan bisnis hotel di Lampung, dan Quarterback yang merupakan bisnis jasa untuk pemasaran yang berfokus pada acara dunia malam. Broadway Group Jakarta didirikan oleh William Ernest Silanoe dan Vinnie Kinetica Rumbayan pada tahun 2010, dimana Broadway Group Jakarta sebelumnya berangkat dari bisnis *Event Organizer* untuk acara sekolah, klub malam, perusahaan, pernikahan dan berbagai macam acara lainnya.

Dalam melaksanakan tugas akhir *project improvement*, penulis diberi kesempatan oleh perusahaan untuk membantu salah satu lini bisnis dari Broadway Group Jakarta, yaitu di Ms Jackson Jakarta yang terletak di kawasan Senopati, Jakarta Selatan. Penulis membantu perusahaan untuk memperbaiki masalah yang ada, dimana terdapat peluang untuk meningkatkan pendapatan Ms. Jackson Jakarta, namun perusahaan belum melakukan kegiatan khusus untuk mengeksekusi peluang tersebut sampai penulis datang. Penulis dan perusahaan melihat adanya peluang dengan meningkatkan rata-rata kontribusi top 40 *top spender* di Ms Jackson Jakarta sebesar 1,3%. Penulis dan perusahaan mencari tahu akar penyebab peluang atau masalah dengan berdiskusi bersama. Hasil diskusi yang disertai teori menyatakan kalau akar penyebab adalah tidak ada tindakan *customer retention* dari Ms. Jackson buka hingga kedatangan penulis. Berdasarkan hasil riset serta konsep yang kami gunakan dan pelajari, penulis memberikan tiga (3) alternatif solusi untuk masalah tersebut. Solusi yang penulis pilih adalah membuat *loyalty card* untuk disebarakan kepada *top 10 top spender*.

EXECUTIVE SUMMARY

Broadway Group Jakarta is a company that engaged in services that has several business lines, such as Ms. Jackson Jakarta and Lei Lo Senopati which is a food and beverage business, Cabana Surf and Stay which is a business hotel in Lampung, and Quarterback which is a service business for marketing focusing in night life event. Broadway Group Jakarta was founded by William Ernest Silanoe and Vinnie Kinetica Rumbayan in 2010, where Broadway Group Jakarta previously departed from the Event Organizer business for school events, night clubs, companies, weddings and various other events.

In carrying out the final project to project improvement, the author provided an opportunity by the company to help one of the business lines of Broadway Group Jakarta, namely at Ms. Jackson Jakarta which located in the Senopati area, South Jakarta. Authors helped the company to fix the existing problem, where there was an opportunity to increase the average income of Ms. Jackson Jakarta, but the company has not carried out specific activities to execute the opportunity until the author arrived. The writer and the company saw the opportunity by increasing average sales contribution of the top 40 top spenders in Ms. Jackson Jakarta by 1.3%. The writer and the company found out the root cause of the problem by discussed together. The results of the discussion that issued with the theory announced if the root cause is there is no customer retention action from Ms. Jackson open until the author's arrival. Based on the results of research with the concepts we used and understand, the authors provide three (3) alternative solutions to the problem. The solution that authors chose was to create a loyalty card to distribute to the top 10 top spenders.