

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penulis melaksanakan program Project Improvement pada perusahaan promotor konser New Live Entertainment dengan fokus tujuan mengembangkan riset *customer persona* guna untuk mendapatkan target market yang tepat pada acara Circus Concerto. Penulis merancang alternatif solusi untuk masalah utama yang terjadi pada Circus Concerto yang merupakan target market yang belum terjangkau secara optimal. Data pada Project Improvement ini didapatkan dengan melakukan *interview*, observasi, dan data sekunder. Penulis melakukan penelitian dengan pemetaan masalah menggunakan *rich picture* diagram, mencari akar prioritas masalah dengan *fishbone* diagram dan *interrelationship* diagram. Setelah itu, alternatif solusi yang ditawarkan bertujuan untuk diimplementasikan oleh perusahaan dalam penyelenggaraan acara selanjutnya dengan menggunakan *expected benefit cost ratio*. Penulis dan pihak perusahaan bersama-sama memilih alternatif solusi dan sepakat bahwa pilihan melakukan riset *customer persona* dengan profesional adalah yang terbaik. Alternatif solusi ini juga telah diukur dan dapat memberikan keuntungan yang baik bagi perusahaan.

EXECUTIVE SUMMARY

The author implemented a Project Improvement program at the concert promoter company New Live Entertainment with the primary goal of developing customer persona research to accurately identify the target market for the Circus Concerto event. The author designed alternative solutions for the main issue faced by Circus Concerto, which is the target market that has not been optimally reached. Data for this Project Improvement was obtained through interviews, observations, and secondary data. The author conducted research by mapping the problem using a rich picture diagram, identifying the root causes with a fishbone diagram and an interrelationship diagram. Subsequently, the proposed alternative solutions aim to be implemented by the company in future events using the expected benefit-cost ratio. The author and the company have jointly selected alternative solutions and agreed that conducting customer persona research with professionals is the best option. This alternative solution has also been assessed and is expected to provide significant benefits for the company.