

## Ringkasan Eksekutif

Eastern Kopi <sup>TM</sup> merupakan sebuah restoran keluarga yang merupakan anak perusahaan Eastern Group. Restoran ini menyajikan berbagai sajian kuliner khas Asia Tenggara seperti masakan China, Thailand, Malaysia, Singapura dan Indonesia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, dalam menjalankan operasional restoran sehari-hari masih terdapat permasalahan/hambatan yang mengganggu kelancaran kinerja restoran. *Project improvement* ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menyarankan solusi terhadap masalah prioritas yang telah ditentukan. Masalah prioritas yang ditemukan pada Eastern Kopi <sup>TM</sup> Flavor Bliss Alam Sutera adalah pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*), khususnya wawancara, observasi, dan kepustakaan. Kemudian, data tersebut akan diolah menggunakan pendekatan *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control* (DMAIC). Melalui kegiatan *Project Improvement* ini, diharapkan rating Eastern Kopi <sup>TM</sup> pada platform Google dapat meningkat pada rating bintang 4.6.

## **Executive Summary**

Eastern Kopi™ is a family restaurant that is a subsidiary of Eastern Group. The restaurant serves a variety of Southeast Asian culinary delights such as Chinese, Thai, Malaysian, Singaporean, and Indonesian cuisine. Based on observations and interviews conducted by the author, there are still issues/obstacles that hinder the smooth operation of the restaurant's daily activities. This improvement project aims to identify and suggest solutions for the prioritized issues that have been determined. The priority issue found at Eastern Kopi™ Flavor Bliss Alam Sutera is the need to enhance the service quality. In collecting data, the author used a mixed-methods approach, specifically interviews, observations, and literature review. The data will then be processed using the Define, Measure, Analyze, Improve, and Control (DMAIC) approach. Through this Project Improvement activity, it is hoped that the rating of Eastern Kopi™ on the Google platform can increase to 4.6 stars.