

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penulisan Project Improvement ini bertujuan untuk menganalisis akar permasalahan yang terdapat pada Dwidayatour dan juga memberikan alternatif solusi yang sekiranya dapat diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menggunakan beberapa pendekatan konseptual untuk menganalisis permasalahan seperti *DMAIC*, *customer satisfaction*, *service quality*, *gap model of service*, dan juga *customer journey*, penulis membahas mengenai masalah ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh TC. Pendekatan konseptual tersebut membantu penulis untuk menganalisis dan menerapkan teori yang berlaku di masyarakat.

Analisis lebih lanjut juga dilakukan oleh penulis dengan menggunakan beberapa pendekatan metodologi yaitu *rich picture*, *eisenhower matrix*, *fishbone diagram*, *inter-relation diagram*, dan *SMART goals*. Pendekatan metodologi tersebut membantu penulis untuk menemukan akar permasalahan sekaligus alternatif solusi yang paling tepat. Dari 3 alternatif solusi yang penulis ajukan kepada supervisor perusahaan, alternatif yang akan diterapkan adalah “Membuat Kartu Indikator Pelayanan untuk Travel Consultant (Sangat Baik, Baik, Netral, Buruk, Sangat Buruk)”. Penerapan alternatif solusi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari TC sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan kepada Dwidayatour. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang *tour and travel* yang mengacu pada pelayanan, penting bagi Dwidayatour untuk terus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of writing this Project Improvement is to analyze the root problems existing in Dwidayatour and also to provide alternative solutions that could be implemented by the company to improve service quality. Utilizing several conceptual approaches to analyze issues such as DMAIC, customer satisfaction, service quality, the gap model of service, and customer journey, the author discusses the problem of customer dissatisfaction caused by Travel Consultants (TC). These conceptual approaches assist the author in analyzing and applying relevant theories in society.

Further analysis is also conducted by the author using several methodological approaches, namely rich picture, Eisenhower matrix, fishbone diagram, inter-relation diagram, and SMART goals. These methodological approaches help the author identify the root problems as well as the most appropriate alternative solutions. Out of the 3 alternative solutions proposed by the author to the company supervisor, the alternative to be implemented is "Creating Service Indicator Cards for Travel Consultants (Excellent, Good, Neutral, Poor, Very Poor)." The implementation of this alternative solution is expected to improve the service quality of TCs while also enhancing customer loyalty to Dwidayatour. As a company operating in the tour and travel industry focusing on service, Dwidayatour needs to continue evaluating the services they provide to the public.