

ABSTRACT

Tugas akhir ini berisi analisis permasalahan yang saya hadapi ketika melaksanakan kerja praktek sebagai Customer Service di PanoramaWorld Cihampelas Bandung mulai bulan Februari hingga bulan Juni 2013. Selama melaksanakan kerja praktek, saya menemukan permasalahan dimana jumlah pelanggan dari PanoramaWorld tidaklah banyak.

Faktor-faktor yang mengakibatkan kurangnya jumlah pelanggan di PanoramaWorld tersebut adalah kurangnya promosi dari pihak PanoramaWorld sendiri. Selain itu jumlah variasi paket *tour* yang ditawarkan terlalu sedikit sehingga kurang memberi kebebasan kepada pelanggan untuk memilih paket yang diinginkan serta usia PanoramaWorld cabang Cihampelas masih terbilang cukup muda, sehingga belum mampu bersaing dengan pendahulu-pendahulunya yang sudah dikenal oleh masyarakat kota Bandung. Masalah ini berakibat PanoramaWorld Cihampelas Bandung tidak berhasil memperoleh keuntungan yang diharapkan, selain itu terjadi demotivasi pada para karyawan.

Saya memaparkan tiga solusi yang dapat digunakan untuk menangani kurangnya jumlah pelanggan di PanoramaWorld. Pertama adalah dengan melakukan promosi melalui surat kabar. Kedua adalah dengan menambah variasi-variasi baru dalam paket wisata yang ditawarkan. Dan yang ketiga adalah dengan melakukan *penetration pricing strategy*. Setelah analisis dilakukan, saya memilih solusi gabungan sebagai solusi yang paling tepat untuk mengatasi kesulitan tersebut.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	v
CHAPTER I. INTRODUCTION.....	1
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTION.....	9
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	15
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	