

ABSTRACT

The internship report is arranged with the purpose to discover about the potential customer AntaVaya Galaxy Mall in the future by studying customer data which is obtained throughout the internship process in AntaVaya Galaxy Mall. AntaVaya Galaxy Mall is one of the tourism bureau which provide flight ticket, hotel vouchers, tour packages, travel documents service, and travel insurance. Customer data source is obtained during three months of internship as travel consultant in AntaVaya Galaxy Mall while in the office, exhibition, as well as the information from internal employees of AntaVaya Galaxy Mall.

Customer portfolio analysis in this report is utilizing the market segmentation which divide 87 customer throughout the internship process into several segment. Afterward, the each segment given weight and rating to determine the level of product and services attractiveness also to determine the company's competitive position. After obtaining the total of weighted score, each segment charted into customer portfolio matrix with the intention to discover the most beneficial segment in the future

The result of customer portfolio analysis showing that the Diamond segment is the most potential customer for AntaVaya Galaxy Mall. This segment consist of customer in a young family life cycle (young couple and single) which tend to choose Asian area as their travel destination especially during low season. The recommended strategy for AntaVaya Galaxy Mall is to provide tour packages which suits the interest of this segment, for example provide a complete tour route with affordable price. Moreover, improvement is needed for saving customer data and improve promotion and advertising via social media in order to draw the attention of the young segment so that AntaVaya Galaxy Mall could gain more customer in the future.

Keywords: Customer Portfolio, Market Segmentation, Customer Database

INTISARI

Laporan kerja lapangan ini disusun untuk mengetahui pelanggan potensial yang dapat dilayani AntaVaya Galaxy Mall kedepannya dengan melihat data pelanggan selama kerja praktek di AntaVaya Galaxy Mall. AntaVaya Galaxy Mall merupakan salah satu biro perjalanan pariwisata yang menjual tiket pesawat, voucher hotel, paket tour, pembuatan dokumen perjalanan, dan asuransi perjalanan. Sumber data-data pelanggan diperoleh dari pengalaman kerja praktek selama tiga bulan sebagai *travel consultant* di AntaVaya Galaxy Mall baik saat menjaga kantor, saat pameran, serta informasi dari pihak internal AntaVaya Galaxy Mall.

Analisis portfolio pelanggan dalam laporan ini menggunakan segmentasi pasar dengan membagi 87 pelanggan yang sudah dikumpulkan selama kerja praktek menjadi beberapa segmen. Kemudian diberi bobot dan rating untuk menentukan tingkat kemenarikan produk dan layanan serta posisi kompetitif perusahaan. Setelah menemukan total skor, masing-masing segmen dipetakan kedalam matriks portfolio pelanggan untuk mengetahui segmen pelanggan yang paling menguntungkan perusahaan di masa yang akan datang.

Hasil dari analisis portfolio pelanggan menunjukkan segmen yang paling potensial bagi AntaVaya Galaxy Mall adalah segmen Diamond. Segmen ini terdiri dari pelanggan yang berada dalam siklus hidup keluarga *young (young couple dan young single)* yang memilih destinasi wisata ke wilayah Asia saat *low season*. Strategi yang sebaiknya dilakukan AntaVaya Galaxy Mall adalah membuat paket-paket tour yang sesuai dengan keinginan golongan muda, seperti rute-rute yang lengkap dan biaya terjangkau. Selain itu, perbaikan dalam menyimpan data-data pelanggan dan promosi melalui media sosial juga perlu ditingkatkan untuk menarik pasar kalangan muda sehingga AntaVaya Galaxy Mall dapat mendapatkan lebih banyak pelanggan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Portfolio Pelanggan, Segmentasi Pasar, *Database* Pelanggan