|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Positive Experience | Ingin mencari pekerjaaan sesuai bidangnya yaitu guide |  | Mencari aplikasi yang tour guide | Menemukan aplikasi tourguide,dan mendaftar kan diri sebagai guide | Mendapat notifikasi pemesan guide oleh turis,dan bertemu dengan turis. |
| Very Happy |  |  |  |  | Image result for emoticon |
| Overal Satisfied | Image result for emoticon |  | Image result for emoticon | Image result for emoticon |  |
| Unhappy |  | Image result for emoticon |  |  |  |
| Negative Experience |  | Mendapat panggilan secara manual dari orang lain |  |  |  |

**Nama anggota Kelompok**

* Fitri Hutabarat (11318007)
* Jesika Sianturi (11318008)
* Hernael Sihombing (11318029)

**Customer Journey Map Guide**

**Costumer Journey Map Tourist**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Positive  Experience | Tourist datang untuk berwisata ke daerah tapanuli raya |  | Mencari aplikasi tour guide untuk memandu perjalanan | Mencari guide di aplikasi tapanuli raya | Bertemu dengan guide dan melakukan perjalanan di Tapanuli Raya |
| Very happy |  |  |  |  |  |
| Overall Satisfied |  |  |  |  |  |
| Unhappy |  |  |  |  |  |
| Negative Experiences |  | Kesulitan berkomunikasi ketika sampai di tempat tujuan dengan masyarakat sekitar, karena turis tidak bisa memahami bahasa ideal, dan masyarakat sekitar pun tidak paham dengan bahasa tourist |  |  |  |