

ABSTRAK

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *SERVICE* KENDARAAN PADA PT ARISTA SUKSES MANDIRI BERBASIS WEB

Oleh

Gusti Ayu Padmi Primastuti

NIM: 1319067

(Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif)

PT Arista Sukses Mandiri adalah perusahaan industri otomotif yang termasuk dealer resmi kendaraan beroda empat merek Mitsubishi. Perusahaan tersebut, menjadi tempat penelitian Tugas Akhir penulis. Penulis menemukan masalah di bidang *service*, khususnya *Customer Service Officer*, yakni penyimpanan data komplain *service* pelanggan yang pernah melakukan *service* di PT Arista Sukses Mandiri belum terorganisir dengan baik, sehingga berdampak pada CSO menjadi sulit untuk mengelola data komplain *service*, seperti: verifikasi, validasi, memberikan tanggapan, dan *update* status data komplain *service* menjadi selesai. Selain itu, penyimpanan data komplain *service* pelanggan yang dibuat oleh *Customer Service Officer* menggunakan format file *Microsoft excel* terdapat data rincian kejadian komplain kendaraan yang belum di kategorikan, sehingga berdampak pada *Customer Service Officer* menjadi sulit dalam mengetahui data berdasarkan kategori permasalahan yang terjadi pada kendaraan. Berdasarkan masalah-masalah tersebut, penelitian ini bertujuan rancang bangun sistem informasi kepuasan pelanggan terhadap *service* dengan berbasis web, menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*, menggunakan bahasa pemrograman PHP, dan *database* MariaDB. Pemodelan sistem menggunakan *tools* UML, seperti: *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, *Class Diagram*, dan *Deployment Diagram*, pemodelan basis data ERD dan kamus data, serta *Windows Navigation Diagram*. Hasil dan kesimpulan penelitian ini, yaitu rancang bangun sistem informasi kepuasan pelanggan terhadap *service* yang dapat mengelola data komplain *service* dari pelanggan dan berguna untuk pelanggan dalam mengajukan komplain melalui form komplain *service* yang tersedia pada sistem, sehingga mempermudah *Customer Service Officer* dalam mengelola data komplain *service* dan menghasilkan laporan komplain *service* dalam format file *Microsoft excel* sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *service* dan kepuasan pelanggan di PT Arista Sukses Mandiri.

Kata Kunci: Sistem informasi, komplain, *service*, *waterfall*, PHP, MariaDB