

ABSTRACT

PT. Rotaryana Engineering is one of the services that have been known in the restaurant and hospitality business. Not achieving the maximum service and quality that becomes a problem for managers and sales to determine the customer's desire to keep the relationship between the customer and the company can be established. The development of information technology is already a requirement for the company and the environment, for it introduced a Customer Complaints Handling Application Based Web as a business strategy that not only increases the transaction but also meningkatkan customer satisfaction. The method used in system development using the waterfall method. This method is carried out sequentially in compiling its design and implementation. With this application is expected that the company can meet the information needs to correct the weaknesses in the system that is running previously and services to customers who are currently not maximized, so that it can provide benefits for customers and consumers.

Keywords: Waterfall, Customer Satisfaction.



ABSTRAK

PT. Rotaryana Engineering merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan yang telah dikenal di kalangan bisnis restaurant dan perhotelan. Belum tercapainya pelayanan yang maksimal dan berkualitas yang menjadi permasalahan bagi manager dan sales untuk mengetahui keinginan pelanggan yang menjaga agar hubungan antara pelanggan dengan perusahaan dapat terjalin dengan baik. Perkembangan teknologi informasi sudah merupakan kebutuhan bagi perusahaan dan lingkungan, untuk itu dikenalkan sebuah Aplikasi Penanganan Keluhan Pelanggan Berbasis Web sebagai strategi bisnis yang tidak hanya meningkatkan transaksi namun juga meningkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem menggunakan metode waterfall. Metode ini dilakukan secara berurutan dalam menyusun perancangan dan implementasinya. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan informasi untuk memperbaiki kelemahan di sistem yang berjalan sebelumnya dan pelayanan kepada pelanggan yang saat ini belum maksimal, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan dan konsumen.

Kata kunci : Waterfall, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA