

## **ABSTRACT**

*Based on PT XYZ needs as pharmaceutical distributor, a service company where customer satisfaction is one of the capital that is highly prized for the company and also a key for long term stability and strengthening service delivery so as to be added value. In this case, the survey cost that was printed manually will be saved and the processing time to get the data result that was manually conduct for the last three years that will slow down the decision making in director and management level. Using website technology based with decision making method or AHP (Analytical Hierarchy Process) will give us easier and reliable input process until we can process the data result. This will be the basis for an accurate, fast, and suitable application making to help the decision made.*

*Key words : customer satisfaction , AHP (Analytical Hierarchy Process), survey, decision making.*



## **ABSTRAK**

Sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam kasus ini adalah PT. XYZ sebagai distributor farmasi yang bergerak dibidang jasa dimana kepuasan pelanggan dari pelayanan yang ada adalah modal yang sangat berharga demi stabilitas bisnis yang berkepanjangan juga perbaikan pelayanan sehingga menjadi nilai tambah, dalam hal ini untuk menghemat biaya dari *survey* yang akan dicetak secara manual dan memerlukan waktu dalam melakukan olah data untuk mendapatkan hasil dari survey tersebut yang dilakukan manual yang sudah berjalan sejak 3 (tiga) tahun terakhir. Hal ini akan memperlambat dalam pengambilan keputusan ditingkat direktur ataupun *management*, memanfaatkan teknologi informasi berbasis web dengan metode pengambilan keputusan atau AHP (*Analytical Hierarchy Process*) memberikan kemudahan dan kehandalan dalam pengelolaan pengisian *survey* sampai hasil yang diolah dalam sebuah sistem. Hal inilah yang menjadi dasar pembuatan aplikasi bantu pengambilan keputusan dibuat sebagai aplikasi yang menyediakan informasi akurat, cepat, dan tepat sasaran bagi PT XYZ.

Kata kunci: web, kepuasan pelanggan, AHP (*Analytical Hierarchy Process*), SERVQUAL (*Service Quality*), survey, pengambilan keputusan,

