

ABSTRAK

Kuesioner merupakan salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Aplikasi *e-Kuesioner* merupakan suatu aplikasi kuesioner kepuasan pelanggan berbasis web. Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan solusi dan kemudahan pelanggan dalam mengisi kuesioner serta kemudahan HRD dalam pengolahan kuesioner. Selama penelitian berlangsung, pengembangan sistem dilakukan dengan pendekatan Angile Unified Processing (AUP). Analisa perhitungan kuesioner menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) kemudian dilakukan analisa sistem usulan yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi melalui desain UML (Unified Modelling Language). Metode pengujian dilakukan melalui testing *blackbox* dan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan MySQL sebagai *databasenya*.

Kata Kunci : e-kuesioner,kepuasaan pelanggan,SERVQUAL.HRD



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Questionnaire is one of the company's efforts to increase Customer Satisfaction. The e-Questionnaire application is a customer satisfaction questionnaire application based on web. Aplikasi was developed to provide solutions and ease of customers in filling out questionnaires and ease of HRD in the processing of questionnaires. As long as the research progresses, system development is done by approach Agile Unified Processing (AUP). the questionnaire using the Service Quality (SERVQUAL) method then analyzed the proposed system used to develop the application through UML (Unified Modeling Language) design. The testing method was done through testing blackbox and using PHP programming language with MySQL as its database.

Keywords: e-questionnaire, customer satisfaction, SERVQUAL.HRD

