

## ABSTRAK

Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, suatu sistem dapat membantu memudahkan pekerjaan atau kinerja yang terdapat pada suatu perusahaan, dalam sistem aplikasi perencanaan yang dibangun dalam tesis ini menggunakan tehnik pemrograman berorientasi obyek, bersatu modeling language (uml). Dan model pengembangan yang digunakan adalah model air terjun. Sistem administrasi pengelolaan perbengkelan serta pendataan service pada bengkel yamaha dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman html, php, dan mysql sebagai data berbasis software

Saran dan tujuan yang dapat disampaikan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Yamaha Surya Buana adalah perusahaan yang bergerak di bidang service layanan kendaraan bermotor dealer resmi sepeda motor Yamaha. Layanan ini adalah layanan, ganti oli dan menjual suku cadang asli dari Yamaha Surya Buana perlu untuk melakukan survei secara berkala untuk mengukur tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan dalam rangka untuk perbaikan kinerja yang diberikan untuk pelanggan mengingat tuntutan pelanggan terhadap kualitas jasa terus berkembang seiring dengan kemajuan jaman dan untuk menghadapi persaingan. Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang penting didalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu suatu perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen dalam pelaksanaan untuk memuaskan konsumen

Kata kunci : bengkel, e-service, loyalitas pelanggan

## ***ABSTRACT***

The system is a unit consisting of components or elements are linked together to facilitate the flow of information, a system can help facilitate the work or performance contained in a company, in the system of planning applications built in this thesis using tekhik object-oriented programming, unified modeling language (uml). And the development model used is the waterfall model. System administration and collection management workshop yamaha service on workshop designed using programming languages html, php and mysql as a software-based data

Suggestions and objectives that can be delivered by the results of this research are as follows. Yamaha Surya Buana is a company engaged in the service servicing of motor vehicles authorized dealer of Yamaha motorcycles. This service is service, oil change and sell original spare parts from Yamaha

Surya Buana need to conduct a survey on a regular basis to measure the level of customer expectations and perceptions in order to improvement of performance provided for the customer as the customer demands the quality of their services continues to grow along with the advancement of age and forpersaingan. Palayanan facing customers is an important element in efforts to improve customer satisfaction. Therefore, a company should give special attention to service activities in terms of satisfying consumer needs in execution to satisfy consumers

Keywords: workshop, e-service, customer loyalt