

ABSTRACT

Quality of service is as addressing the needs and desires of consumers or customers and delivery accuracy in balancing the expectations of customers. Therefore, one of the efforts undertaken by any company especially in companies engaged in banking services, precisely at Permata Bank is to apply to service quality issues. Based on the survey of MRI (Marketing Research Indonesia), in the aspects of service quality Customer Service, Bank Permata continues to increase each year. The competitive position of Permata Bank showed a positive trend as it continued to rise, although still less than the bank Mandiri. Bank Permata they should improve the service quality strategy therefore the author makes an analysis and design information systems to meet the customer satisfaction and service quality in order to be able to shift Mandiri in the first rank. By designing its data processing applications that are well integrated with each other and customers can provide grades and comments online are expected to help PT Bank Permata to improve the quality of customer service and able to be ranked first in customer service quality. System design information to be made is the "Analysis and Design of Information Systems for Quality of Service Customer Satisfaction at PT Bank Permata Tbk". This system uses waterfall method and tools for modeling using UML (Unified Modeling Language).

Keywords: Customer Satisfaction, Quality of Service



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Oleh karena itu salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada Bank Permata adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Berdasarkan survey dari MRI (*Marketing Research Indonesia*), dalam aspek kualitas pelayanan *Customer Service*, Bank Permata terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Posisi bersaing Permata Bank menunjukkan tren positif karena terus mengalami kenaikan walaupun masih kalah jika dibandingkan dengan bank Mandiri. Bank Permata masih harus membenahi strategi kualitas pelayanannya oleh karena itu penulis membuat analisa dan merancang sistem informasi kepuasan pelanggan untuk pemenuhan kualitas pelayanannya dan agar mampu menggeser bank Mandiri pada peringkat pertama. Dengan merancang aplikasi yang pengolahan datanya saling terintegrasi dengan baik dan pelanggan dapat memberikan nilai dan komentar secara *online* diharapkan dapat membantu PT Bank Permata untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan mampu menjadi peringkat pertama dalam kualitas pelayanan pelanggan. Perancangan sistem informasi yang akan dibuat adalah “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan untuk Kualitas Pelayanan pada PT Bank Permata Tbk”. Sistem ini menggunakan metode *waterfall* dan *tools* untuk pemodelan menggunakan *UML (Unified Modelling Language)*.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA