

## ABSTRAK

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan semakin besar. Semakin banyak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan. dengan adanya **Survey Kepuasan Pelanggan** setidaknya dapat memantau grafik tingkat kepuasan pelanggan.

Penulisan Tugas akhir ini akan menggambarkan tentang Sistem kerja survey kepuasan pelanggan yang dapat memonitoring kinerja pekerja dalam melayani pelanggan. Simulasi perangkat tersebut akan diwakili dengan pembuatan berbasis arduino yang dapat memonitoring **survey kepuasan pelanggan baik itu harian, bulanan, mingguan maupun tahunan**. Melalui push button sebagai input data dan dengan menggunakan LAN (*Local Area Network*) sebagai akses jaringannya menggunakan Ethernet modul maka tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan dapat disimpan di database melalui program MySQL dan ditampilkan berupa grafik di display menggunakan program Visual Basic 6.0.

Kata Kunci : *Survey Kepuasan Pelanggan, Arduino Uno, Visual Basic 6.0, Ethernet, push button, MySQL.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA