

ABSTRACTION

The main core business of PT WAHANA MAKMUR SEJATI is selling Honda motor cycles that raise tremendously, therefore, company has many data of customer to be managed. To manage customer data profile, company needs system which are powerful, effective and efficient. Otherwise, best management customer data profile could appear satisfaction level that impact to loyalty customer. Methodology and approach used in this paper is the method of analysis, data collection methods, system design method using The Classical Life Cycle or usually called Waterfall Model.

Analytical methods to analyze the need for management customer satisfaction at PT. WAHANA MAKMUR SEJATI. Design method was to design a system so that data can be quickly processed and presented in the form of information that can accelerate management customer satisfaction. The results obtained are expected to process data quickly, precisely, and accurately so you can help the decision making. Thus, the presence management customer satisfaction will facilitate management to make decision. Hopefully, they will buy units from the company.



Keyword: *Customer Satisfaction Management Information System, Customer Satisfaction Survey, Customer Satisfaction Data Management .*

ABSTRAK

PT. WAHANA MAKMUR SEJATI bergerak dalam bidang penjualan sepeda motor honda yang sedang berkembang pesat pada saat ini memiliki data konsumen pembeli sepeda motor honda yang sangat banyak. Untuk memenuhi kebutuhannya sebagai perusahaan yang sedang berkembang, perusahaan ini memerlukan sebuah sistem informasi yang efektif dan efisien dalam sistem pengelolaan data konsumen perusahaan seperti data konsumen, nilai tambah dari pembelian sepeda motor honda, dan pengelolaan data kepuasan konsumen. Metodologi dan pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode analisis, metode pengumpulan data, metode perancangan system piranti lunak dengan menggunakan metode *The Clasical Life Cylce* atau biasa di sebut Waterfall Model (model air terjun).

Metode analisis untuk menganalisis kebutuhan akan sistem pengelolaan kepuasan konsumen pada PT. WAHANA MAKMUR SEJATI. Metode perancangan dilakukan untuk merancang suatu sistem agar data dapat diproses secara cepat dan disajikan dalam bentuk informasi sehingga dapat mempercepat pengelolaan kepuasan konsumen. Hasil yang dicapai diharapkan mampu mengolah data dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat membantu proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, dengan adanya Sistem Informasi Pengelolaan Kepuasan Konsumen ini akan mempermudah atasan dalam mengambil keputusan, sehingga konsumen akan kembali membeli sepda motor honda (loyal Customer).

Kata Kunci: Sistem Informasi Pengelolaan Kepuasan Konsumen, Survey Kepuasan Konsumen, Pengelolaan Data Kepuasan Konsumen.