

Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Johar Semarang

MARIO GALIH SATRIYA PRADANA

(Pembimbing : Sudaryanto, M.Kom)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201204634@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Untuk menghadapi persaingan pasar dalam pemenuhan akan informasi yang tepat dan akurat, maka diperlukan komputer sebagai media yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kebutuhan itu pula yang diperlukan pada PT Pos Indonesia Cabang Johar Semarang karena dalam melayani kepuasan pelanggan masih dilakukan dengan mencatat di buku besar. Oleh karena itu penulis membuat sistem yang dapat membantu masyarakat luas khususnya khalayak umum dengan tujuan agar mudah dalam memperoleh data kepuasan pelanggan pada Kantor Pos cabang Johar Semarang. Metode pengembangan yang digunakan dalam perancangan sistem tersebut adalah prototype dimana penulis menciptakan halaman web untuk memperoleh data kepuasan pelanggan. Dengan adanya perancangan sistem tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam merancang suatu halaman web tersebut dapat meningkatkan kualitas minat pelanggan terhadap layanan pada PT. Pos Indonesia cabang Johar Semarang.

Kata Kunci : Perancangan, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Kepuasan, web

Decision Support System Design Customer Satisfaction At Post Office Semarang Johar

MARIO GALIH SATRIYA PRADANA

(Lecturer : Sudaryanto, M.Kom)

Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer Science, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 112201204634@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

To deal with the market competition in the fulfillment of the information that is timely and accurate, it would require a computer as a medium that can meet those needs. The need is also necessary in PT Pos Indonesia Semarang Johar branch in serving the customer satisfaction because they do with the record in the ledger. Therefore, the authors create a system that can help the general public especially the public with the aim to make it easier to obtain customer satisfaction data at the Post Office branch Semarang Johar. The development method used in the design of the system is a prototype in which the author created a web page to obtain data on customer satisfaction. With the system design, it can be concluded that in designing a web page can improve the quality of customer interest of the service at PT. Pos Indonesia Semarang Johar branch.

Keyword : satisfaction, customer, designing, information, web