

## **ABSTRAK**

*PT. Intan Havea bergerak dalam bidang produksi dan penjualan. Produk yang dihasilkan yaitu sarung tangan. Produk sarung tangan yang dihasilkan terdapat berbagai jenis. Produk sarung tangan diproduksi berdasarkan permintaan pasar, apabila banyak konsumen yang membeli produk sarung tangan tersebut maka jumlah produksi juga akan ditambah. Kepuasan konsumen sangat mendongkrak kemajuan perusahaan terutama dalam bidang produksi dan penjualan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Metode servqual merupakan metode kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. (Horax, dkk, 2017 : 66).*

**Kata Kunci** : produksi, *Metode Service Quality*, Visual Studio 2010, SQL Server

## ***ABSTRACT***

*PT. Intan Havea is engaged in production and sales. The resulting product is gloves. There are various types of glove products. Glove products are produced based on market demand, if many consumers buy these gloves, the amount of production will also be added. Consumer satisfaction greatly boosted the company's progress, especially in the areas of production and sales. Consumer satisfaction is the level of one's feelings after comparing the performance of the product or service he feels with his expectations. The SERVQUAL method is the most popular service quality method and has been used as a reference in management research and service marketing. (Horax, et al., 2017: 66).*

***Keywords :*** *Forecasting, Single Exponential Smoothing, Visual Studio 2010, SQL Server*