

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima oleh pelanggan. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi ekspektasi pelanggan saat ini atau ekspektasi yang berkemungkinan untuk menyenangkan pelanggan. Salah satu penyedia jasa yang sadar akan hal tersebut adalah Klinik fajar. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada, maka penulis melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pada Klinik fajar dengan Metode Kano dengan memetakan tiga komponen layanan, yaitu must-be, one-dimensional, dan attractive component. Bahasa pemrograman Visual Basic dan SQL Server sebagai data base digunakan untuk perancangan aplikasi. Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini yaitu sebagai bahan evaluasi bagi penyedia jasa untuk bisa mengembangkan layanannya. Tujuan penelitian ini yaitu memperoleh, menghitung dan mengetahui bagaimana pengukuran kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa Klinik dalam bentuk aplikasi. Hasil dari implementasi sistem ini, owner akan lebih mudah mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan layanan maupun kepuasan pelanggan terhadap satu layanan tertentu.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Metode Kano, SQL Server 2008 R2, Visual Studio 2010*

ABSTRACT

Customer satisfaction is the level of feeling that arises between expectations and services received by the customer. Measuring the level of customer satisfaction with the service needs to be done to identify current customer expectations or expectations that are likely to please the customer. One service provider who is aware of this is Klinik Fajar. To find out how much the level of customer satisfaction with existing services, the authors conducted research to measure the level of customer satisfaction with laundry services at Klinik Fajar with the Kano Method by mapping three service components, namely must-be, one-dimensional, and attractive component. Visual Basic and SQL Server programming languages as a data base are used for application design. The benefits obtained from this research are as an evaluation material for service providers to be able to develop their services. The purpose of this study is to obtain, calculate and know how to measure customer satisfaction with Klinik services in the form of applications. As a result of the implementation of this system, the owner will more easily find out how much the level of overall customer satisfaction and customer satisfaction with a particular service.

Keywords: *Customer Satisfaction, Canoe Method, SQL Server 2008 R2, Visual Studio 2010*