

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia atau tidak bahagiannya seseorang sebagai hasil perbandingan antara hasil kinerja terhadap suatu jasa dengan harapannya. Kepuasan konsumen penting untuk menilai keberhasilan suatu pekerjaan terutama pekerjaan di bidang jasa. Kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan nilai kinerja dengan nilai harapan yang diberikan oleh konsumen. CV. Rezeki Pancing merupakan toko yang menyediakan dan menjual segala macam alat-alat pancing. Sistem yang akan dirancang digunakan untuk memberikan informasi mengenai sistem yang berjalan dilakukan secara komputerisasi seperti penginputan data kuesioner. Service Quality (SERVQUAL) adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa suatu usaha dan dinilai oleh setiap konsumen. Maka pada penelitian ini dibangun Servqual yang menggunakan bahasa pemrograman web PHP dan database MySQL sehingga dapat dikembangkan kembali sesuai kebutuhan CV. Rezeki Pancing di masa yang akan datang dan diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat berkaitan dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Service Quality (SERVQUAL), CV. Rezeki Pancing, PHP, MySQL*