

ABSTRAK

Sistem Informasi Perancangan Kepuasan Konsumen Berbasis Web merupakan suatu aplikasi berbasis website yang memberikan kemudahan dalam menilai kepuasan konsumen atau distributor agar membuat perusahaan menjadi lebih berkembang. PT. Duta Jelita merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran udang. PT. Duta Jelita belum memiliki sistem pengukuran kepuasan konsumen sehingga pengukuran kepuasan konsumen mengalami kesulitan apabila PT. Duta Jelita ingin mengetahui pelayanan apa yang ingin diberikan kepada konsumen. Untuk mengatasi permasalahan di atas, PT. Duta Jelita membutuhkan sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasaan konsumen. Sistem yang dipakai dalam penelitian ini yaitu dengan metode Servqual (*Service quality*). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh responden dan dirancang menggunakan UML (Unified Modelling Language). Kelebihan dari metode servqual (*service quality*) yaitu kemampuan untuk pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Sehingga PT. Duta Jelita dapat mengetahui apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Konsumen, PT. Duta Jelita, *Service quality*