

ABSTRAK

PT. Adanusa Udhaya Utama selalu menjaga kualitas produk yang dijual, sehingga customer merasa puas ketika menggunakan produk yang dibeli. Kepuasan customer menjadi cerminan bahwa PT. Adanusa Udhaya Utama menjadi perusahaan yang unggul dalam kualitas produk flooring. Masalah yang terjadi yaitu penilaian yang dilakukan selama ini tidak selalu tepat dan tidak tercatat dengan kriteria-kriteria yang jelas, hanya mengandalkan jumlah produk yang terjual untuk menyimpulkan kepuasan customer. Penelitian menggunakan metode FSAW untuk dibandingkan dengan metode SAW, sehingga mengetahui kebenaran keputusan yang dihasilkan. Dengan adanya sistem pendukung keputusan yang membandingkan metode FSAW dengan SAW maka PT. Adanusa Udhaya Utama dapat dengan mudah menilai kepuasan customer terhadap produk flooring.

Kata Kunci: Metode FSAW, Metode SAW, Kepuasan, Customer, Produk Flooring