

ABSTRAK

Kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. PT. Coca Cola Amatil Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur sales yang memproduksi berbagai minuman saat ini PT. Coca Cola Amatil Indonesia belum mempunyai sistem kepuasan konsumen yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan distribusi produk, sehingga pihak perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari pelayanan dan produk yang sudah dihasilkan dan diciptkan oleh perusahaan. Sistem kepuasan konsumen yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality* (servqual). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen. Menurut Algifari (2016) tujuan utama *Service Quality* (servqual) adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Metode Servqual, PT.Coca Cola Amatil Indonesia.