

ABSTRAK

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. Atmind Power adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur *sales* yang memproduksi berbagai minuman saat ini PT. Atmind Power 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 diciptakan oleh perusahaan. *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. Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT. Atmind Power sangat membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen PT. Atmind Power Secara *online*.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, PT. Atmind Power, Metode Service quality