

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN
KELUHAN PELANGGAN PADA JNE KEBAYORAN
CENTER BERBASIS WEB**

SKRIPSI

Program Studi SISTEM INFORMASI



OLEH :

NAMA : DIAN PURWATI

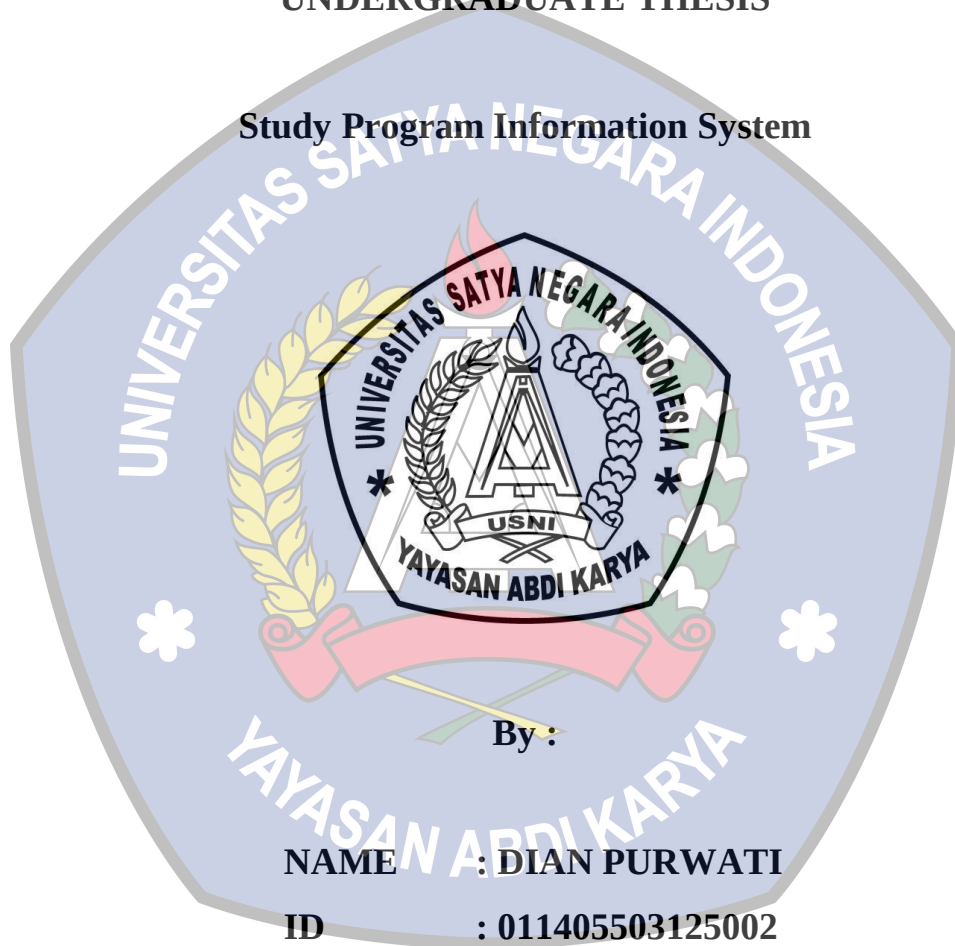
NIM : 011405503125002

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

**THE DESIGN OF INFORMATION SYSTEMS HANDLING
CUSTOMER COMPLAINTS ON JNE KEBAYORAN
CENTER WEB BASED**

UNDERGRADUATE THESIS

Study Program Information System



By :

NAME : DIAN PURWATI

ID : 011405503125002

**FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIAN
JAKARTA**

2018

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN
KELUHAN PELANGGAN PADA JNE KEBAYORAN
CENTER BERBASIS WEB**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA KOMPUTER
Program Studi SISTEM INFORMASI**



OLEH :

NAMA : DIAN PURWATI

NIM : 011405503125002

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Purwati

NIM : 011405503125002

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi Skripsi/Tugas Akhir menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi/Tugas Akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2018



(Dian Purwati)
011405503125002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dian Purwati

NIM : 011405503125002

Jurusan : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan
Pelanggan Pada JNE Kebayoran Center Berbasis Web

Tanggal Ujian : 14 Agustus 2018

Jakarta, 14 Agustus 2018

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Prionggo Hendradi, S.Kom., MMSI)

(Riama Sibarani, S.Si., MMSI)

Dekan

Ketua Program Studi



(Ir. Nurhayati, M.Si)

(Istiqomah Sumadikarta, S.T., M.Kom)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN

PELANGGAN PADA JNE KEBAYORAN CENTER

BERBASIS WEB

OLEH :

NAMA : Dian Purwati

NIM : 011405503125002

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 14 Agustus 2018 dan

telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji

YAYASAN ABDI KARYA

(Riama Sibarani, S.Si., MMSI)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

(Isiqomah Sumadikarta, S.T., M.Kom)

(Bosar Panjaitan, S.Si., M.Kom)

ABSTRAK

Tidak setiap pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap *customernya* itu bisa memuaskan hati pelanggan. Sebaik apapun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap *customernya*, tidak semua *customer* itu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tetapi perusahaan tetap menerima untuk menjaga hubungan antara *customer* dengan perusahaan. Dalam hal ini JNE Kebayoran Center merupakan suatu perusahaan yang melayani dalam bidang jasa pengiriman barang. Apakah barang tidak tepat waktu sampai kepada *customer*. Untuk menampung keluhan pelanggan tersebut maka JNE Kebayoran Center membangun sebuah *website*. Menggunakan metode SDLC (*System Development Life Cycle*). Dengan adanya *website* ini diharapkan dapat mempererat hubungan perusahaan dengan pelanggan sekaligus meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap *customernya*.

Kata Kunci : Layanan, JNE, Loyalitas

ABSTRACT

Not every Ministry undertaken by the company against the customernya it could satisfy customers. As good as any service provided by the company against its customer, not all customer it was satisfied with the service provided by the company. But the company still accept to maintain the relationship between the customer with the company. In this case the JNE Kebayoran Center is a company serving in the field of delivery of the goods. If the goods are not on time to the customer. To accommodate the customers complaint then JNE Kebayoran Center build a website. Using the method of SDLC (System Development Life Cycle). By having this website is expected to strengthen the company's relationship with customers while increasing customer loyalty towards customernya.

Keywords : Service, JNE, Loyalty

