

## ABSTRAK

**Judul Skripsi** : **Penilaian Kepuasan Pelanggan Sebagai Penunjang Customer Relationship Management Pada Plaza Mebel Vina Jepara Dengan Metode Fuzzy Tsukamoto**

**Nama** : **Fufut Triaga**

**Nomor BP** : **18101152630096**

**Fakultas** : **Ilmu Komputer**

**Jurusan** : **Teknik Informatika**

**Pembimbing** : **1. Firna Yenila, S. Kom, M. Kom**  
**2. Devia Kartika, S. Kom, M. Kom**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Tujuan objek penelitian ini adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan sebagaimana pada Plaza Mebel Vina Jepara yang merupakan sebuah toko furniture dan memerlukan umpan balik dari para pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk furniture di Plaza Mebel Vina Jepara, sehingga perlu dibangun sistem penilaian kepuasan pelanggan dengan menerapkan metode Fuzzy Tsukamoto sebagai proses perhitungannya. Terdapat 2 variabel fuzzy yang digunakan yaitu kualitas produk dan harga produk. Dalam sistem penilaian yang dibuat menggunakan 9 aturan Fuzzy. Hasil dari penilaian ini berguna untuk pihak industri sebagai bahan evaluasi ke depannya agar dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan meningkatkan ataupun mempertahankan produk perusahaan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Fuzzy Tsukamoto, Kualitas Produk.