

ABSTRACT

Thesis Title : **Optimization Of Customer Relationship Management By Analyzing Levels Of Customer Satisfaction At Cafe Orindji Coffee And Eatery Using The Web-Based Fuzzy Mamdani Method**

STUDENT NAME : **Fajar Siddiq**

STUDENT NUMBER : **19101152630088**

FACULTY : **Computer Science**

STUDY PROGRAM : **Informatics Engineering**

ADVISERS : **1. Dr. Ir. H. Sumijan, M.Sc**
2. Devia Kartika, S.Kom, M.Kom

Customer satisfaction is the level of feeling of customers or consumers after getting a product or service from a company. The purpose of this research object is to create and maintain customers as in Cafe Orindji Coffee And Eatery which requires feedback from customers to find out the level of customer satisfaction with food and beverage products at Cafe Orindji Coffee And Eatery, so it is necessary to build a customer satisfaction assessment system by applying the Fuzzy Mamdani method as the calculation process. There are 3 fuzzy variables used, namely service, price, and food. In the scoring system created using 27 Fuzzy rules. The results of this assessment are useful for the café as evaluation material in the future in order to encourage the creation of customer loyalty.

Keywords : namely service, price, and food. In the scoring system

ABSTRAK

JUDUL : **Optimalisasi Customer Relationship Management Dengan Menganalisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cafe Orindji Coffee And Eatery Dengan Metode Fuzzy Mamdani Berbasis Web**

NAMA : **Fajar Siddiq**

NO.BP : **19101152630088**

PROGRAM STUDI : **Teknik Informatika**

JENJANG PENDIDIKAN : **Strata 1**

PEMBIMBING : **1. Dr. Ir. H. Sumijan, M.Sc**
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 Cafe Orindji Coffee And Eatery yang memerlukan umpan balik dari para pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, harga, dan produk makanan dan minuman di Cafe Orindji Coffee And Eatery. Sehingga perlu dibangun sistem penilaian kepuasan pelanggan dengan menerapkan metode Fuzzy Mamdani sebagai proses perhitungannya. Terdapat 3 variabel fuzzy yang digunakan yaitu pelayanan, harga, dan makanan. Dalam sistem penilaian yang dibuat menggunakan 27 aturan Fuzzy. Hasil dari penilaian ini berguna untuk pihak cafe sebagai bahan evaluasi ke depannya agar dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Fuzzy Mamdani, Pelayanan, Harga, Makanan.