

## **ABSTRACT**

### **WILLY ANGGRA, SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM MENGIDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS TELUR AYAM PADA PT AGUNG ABADI PUTRA MANDIRI MENGGUNAKAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS BERBASIS WEBSITE**

*The development of technology and globalization has created increasingly competitive business environments. Customer satisfaction is a critical factor for business sustainability, especially in industries such as agribusiness. This research focuses on analyzing customer satisfaction at PT. Agung Abadi Putra Mandiri (AAPM), a leading egg-laying poultry company in West Sumatra, using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. The decision support system developed in this study incorporates essential criteria such as price, quality, packaging, and cleanliness. These criteria were evaluated through a questionnaire, and the AHP method was used to determine their relative importance in influencing customer satisfaction. The analysis revealed clear preferences among customers regarding different types of eggs, providing AAPM with valuable insights into areas requiring improvement. However, the system has some limitations, including its focus on a single company and the lack of real-time data processing. Future research is encouraged to address these limitations by enhancing the system's flexibility and incorporating real-time data capabilities to better respond to customer preferences.*

**Keywords : Customer Satisfaction, Analytical Hierarchy Process, Decision Support System, Egg Quality**

## **ABSTRAK**

### **WILLY ANGGRA, SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM MENGIDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS TELUR AYAM PADA PT AGUNG ABADI PUTRA MANDIRI MENGGUNAKAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS BERBASIS WEBSITE**

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah menciptakan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Kepuasan pelanggan menjadi faktor kritis bagi keberlangsungan bisnis, terutama dalam industri seperti agribisnis. Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pelanggan di PT. Agung Abadi Putra Mandiri (AAPM), sebuah perusahaan terkemuka di bidang peternakan ayam petelur di Sumatera Barat, dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP). Sistem pendukung keputusan yang dikembangkan dalam penelitian ini menggabungkan kriteria penting seperti harga, kualitas, kemasan, dan kebersihan. Kriteria-kriteria tersebut dievaluasi melalui kuesioner, dan metode AHP digunakan untuk menentukan bobot relatifnya dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan preferensi yang jelas di antara pelanggan terkait berbagai jenis telur, memberikan wawasan berharga kepada AAPM tentang area yang perlu ditingkatkan. Namun, sistem ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk fokusnya pada satu perusahaan dan ketidakmampuannya memproses data secara real-time. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengatasi keterbatasan ini dengan meningkatkan fleksibilitas sistem dan mengintegrasikan kemampuan pemrosesan data real-time agar dapat merespons perubahan preferensi pelanggan dengan lebih baik.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, *Analytical Hierarchy Process*, Sistem Pendukung Keputusan, Kualitas Telur