

ABSTRAK

JUDUL SKRIPSI : SUPPORT SYSTEM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PELAYANAN CETAK PERCETAKAN HERO ADVERTISING MENGGUNAKAN METODE WASPAS DENGAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL

NAMA : ARYA REMANDA

NOBP : 21101152610006

FAKULTAS : ILMU KOMPUTER

JURUSAN : SISTEM INFORMASI

PEMBIMBING I : Prof. Dr. Yuhandri, S.Kom., M.Kom

PEMBIMBING II : Rahmad Hidayat, S.Kom., M.Kom

Teknologi informasi telah menjadi pilar utama yang mendukung perkembangan bisnis di era digital, memungkinkan transformasi dari proses manual menjadi otomatis dan terhubung secara digital. Salah satu implementasinya adalah Sistem Penunjang Keputusan (SPK) atau Decision Support System (DSS) yang membantu manusia dalam mengatasi masalah dan mengambil keputusan secara cepat dan akurat. SPK memanfaatkan informasi, show, dan teknologi untuk merekomendasikan keputusan berdasarkan kriteria tertentu. Penelitian ini memfokuskan pada pengembangan Sistem Pendukung Keputusan untuk penilaian kepuasan pelanggan pada jasa pelayanan cetak di Hero Advertising. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun SPK berbasis web yang menerapkan metode Weighted Aggregated Sum Product Assessment (WASPAS) dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Metode WASPAS dipilih karena kemampuannya dalam mengevaluasi alternatif berdasarkan kriteria dan bobot yang ditetapkan, sesuai dengan tingkat kepentingan untuk mendapatkan hasil yang optimal. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi ruang lingkup pembahasan yang berfokus pada penentuan kepuasan pelanggan jasa cetak Hero Advertising, kriteria yang digunakan sebagai dasar penelitian, serta perancangan SPK yang menggunakan PHP dan MySQL. Diharapkan SPK ini dapat mempermudah pihak Hero Advertising dalam pengambilan keputusan terkait kepuasan pelanggan, serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Sistem Pendukung Keputusan, WASPAS, PHP, MySQL.

ABSTRACT

THESIS TITLE : SUPPORT SYSTEM FOR DECISION MAKING ON CUSTOMER SATISFACTION IN PRINTING SERVICES OF HERO ADVERTISING PRINTING USING THE WASPAS METHOD WITH PHP PROGRAMMING LANGUAGE AND MYSQL DATABASE

NAME : ARYA REMANDA

STUDENT NUMBER : 21101152610006

FACULTY : COMPUTER SCIENCE

FIELD OF STUDY : INFORMATION SYSTEMS

ADVISOR I : Prof. Dr. Yuhandri, S.Kom., M.Kom

ADVISOR II : Rahmad Hidayat, S.Kom., M.Kom

Information technology has become a key pillar supporting business development in the digital era, enabling the transformation of manual processes into automated and digitally connected ones. One implementation is a Decision Support System (DSS) that helps humans solve problems and make decisions quickly and accurately. DSS utilizes information, data, and technology to recommend decisions based on certain criteria. This research focuses on the development of a Decision Support System for customer satisfaction assessment in print services at Hero Advertising. This research aims to design and build a web-based DSS that implements the Weighted Aggregated Sum Product Assessment (WASPAS) method using the PHP programming language and MySQL database. The WASPAS method was chosen because of its ability to evaluate alternatives based on established criteria and weights, according to the level of importance to obtain optimal results. The limitations of the problem in this research include the scope of the discussion that focuses on determining customer satisfaction of Hero Advertising print services, the criteria used as the basis of the research, and the design of the DSS using PHP and MySQL. It is hoped that this DSS can facilitate Hero Advertising in making decisions related to customer satisfaction, as well as improving service quality..

Keywords: Information Systems, Decision Support Systems, WASPAS, PHP, MySQL