

ABSTRACT

Thesis Title : Analysis of the Effectiveness of Monitoring Service and Spare Part Sales in Increasing Customer Satisfaction at CV Kencana Makmur Jaya
Name : Silfi Sukma Fitri
No. Bp : 21101152610309
Study Program : Information System Degree
Education Level : Srata 1 (S1)
Mentor : 1. Dr. Firna Yenila, S.Kom.,M.Kom.
2. Radius Prawiro, S.Kom.,M.Kom.

CV Kencana Makmur Jaya, an automotive repair shop in Padang City, faces operational challenges and customer satisfaction. Problems include discrepancies in customer expectations regarding repair times and access to information, delays in spare parts procurement, less than optimal stock management, and lack of transparency in cost estimates. Using Microsoft Excel for daily transaction data causes input errors, duplication and inaccuracies in reports. This research aims to develop a web-based monitoring system with PHP and MySQL to provide real-time information regarding repair status and spare parts management. This system is expected to increase the effectiveness of monitoring service services and spare parts sales, overcome the problem of delays in spare parts and stock management, simplify transaction data management, increase operational efficiency, and increase customer satisfaction with faster, transparent and responsive service. The problem formulation includes how a web-based system can increase monitoring effectiveness, overcome delays in provision, simplify data management, increase efficiency, and increase customer satisfaction. The hypothesis is that a web-based monitoring system can have a positive impact on these areas. This research is limited to analysis of monitoring service services and spare parts sales at CV Kencana Makmur Jaya. The research results are expected to contribute to improving service quality and customer satisfaction, as well as providing experience for researchers in system development.

Keywords: *Information System, Monitoring, Customer Satisfaction, Automotive Workshop*

ABSTRAK

Judul Skripsi : Analisis Efektifitas Monitoring Jasa Service dan Penjualan Sparepart dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada CV Kencana Makmur Jaya

Nama : Silfi Sukma Fitri

No. Bp : 21101152610309

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pembimbing : 1. Dr.Firna Yenila, S.Kom.,M.Kom.
2. Radius Prawiro, S.Kom.,M.Kom.

CV Kencana Makmur Jaya, sebuah bengkel otomotif di Kota Padang, menghadapi tantangan operasional dan kepuasan pelanggan. Masalah meliputi ketidaksesuaian ekspektasi pelanggan terkait waktu perbaikan dan akses informasi, keterlambatan pengadaan sparepart, pengelolaan stok yang kurang optimal, dan kurangnya transparansi estimasi biaya. Penggunaan Microsoft Excel untuk data transaksi harian menyebabkan kesalahan input, duplikasi, dan ketidakakuratan laporan. Penelitian ini bertujuan mengembangkan sistem monitoring berbasis web dengan PHP dan MySQL untuk memberikan informasi real-time mengenai status perbaikan dan pengelolaan sparepart. Sistem ini diharapkan meningkatkan efektivitas monitoring jasa servis dan penjualan sparepart, mengatasi masalah keterlambatan sparepart dan pengelolaan stok, mempermudah pengelolaan data transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Rumusan masalah meliputi bagaimana sistem berbasis web dapat meningkatkan efektivitas monitoring, mengatasi keterlambatan penyediaan, mempermudah pengelolaan data, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hipotesisnya, sistem monitoring berbasis web dapat memberikan dampak positif pada area-area tersebut. Penelitian ini dibatasi pada analisis monitoring jasa servis dan penjualan sparepart di CV Kencana Makmur Jaya. Hasil penelitian diharapkan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta memberikan pengalaman bagi peneliti dalam pengembangan sistem.

Kata kunci: *Sistem Informasi, Monitoring, Kepuasan Pelanggan, Bengkel Otomotif*