

INTI SARI

Kawasaki Manual Tech bergerak pada bidang jasa perawatan sepeda motor. Aturan dalam melakukan perawatan sepeda motor di Kawasaki Manual Tech diawali dari keluhan sepeda motor pelanggan kepada petugas, kemudian konsumen menunggu sampai proses perawatan sepeda motor selesai. Kawasaki Manual Tech setiap harinya menangani keluhan konsumen tentang kendaraan sepeda motor yang bertipe bebek dan sport. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bagian dari Visi dan Misi dari Kawasaki Manual Tech. Pelayanan pelanggan selama ini masih menemui kesulitan dalam melakukan reservasi online dan mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan sepeda motor secara berkala untuk mendapatkan performa sepeda motor yang lebih berkualitas. Penelitian ini akan dibuat sebuah sistem informasi reservasi perawatan sepeda motor secara online dan pengingat kepada konsumen untuk melakukan perawatan sepeda motor secara berkala pada sepeda motor konsumen.

Kata kunci: jasa perawatan, pelayanan konsumen, sistem informasi.

ABSTRACT

Kawasaki Manual Tech is engaged in motorcycle maintenance services. The rules for motorcycle maintenance at Kawasaki Manual Tech begin with complaints from customers' motorbikes to officers, then consumers wait until the motorcycle maintenance process is complete. Kawasaki Manual Tech takes care of consumer complaints every day about duck and sport type motorbike vehicles. Customer satisfaction is part of the Vision and Mission of the Kawasaki Manual Tech. Customer service is still facing difficulties in making online reservations and reminding customers to regularly maintain motorcycle maintenance to get a higher quality motorcycle performance. This research will make an online motorcycle maintenance reservation information system and reminders to consumers to carry out regular motorcycle maintenance on consumer's motorbikes.

Keyword: maintenance services, consumer services, information systems