

Abstrak

Soft System Methodology (SSM) merupakan metode yang digunakan untuk membantu memodelkan masalah yang tidak terstruktur. Dalam Tugas Akhir ini, SSM digunakan untuk membentuk sebuah model konseptual dalam menentukan *excellent service management* berdasarkan kepuasan pelanggan untuk Speedy. Dari hasil model konseptual yang ada, dibutuhkan sebuah *tools* untuk membantu dalam menentukan nilai kepuasan pelanggan. Implementasi *tools* disimulasikan dalam bentuk SPK.

SPK yang ada akan memproses data inputan dari data pelanggan dan data manager sehingga menghasilkan sebuah nilai kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan kriteria berdasarkan *the big eight factor* (*value to price relationship, product quality, product features, reliability, warranty, response to and remedy of problem, sales experience, convenience of acquisition*), data inputan akan diolah dengan 2 proses, yaitu *fuzzy preference relation* dan *Simple Additive Weighting* (SAW). *Fuzzy preference relation* digunakan untuk mengolah data inputan dari manager. Hal ini untuk memperoleh nilai *certainty factor*. Sedangkan *Simple Additive Weighting* (SAW) digunakan untuk mengolah data *certainty factor* dan data dari pelanggan untuk memperoleh nilai kepuasan pelanggan. Dari kedua algoritma di atas nilai kepuasan pelanggan dapat dipetakan, sehingga mampu untuk mengetahui nilai *excellent* servis Datel.

Pengujian proses SSM dilakukan untuk menguji kesesuaian penelitian dengan keadaan nyata. Hasil pengujian keseluruhan tahapan SSM dari bagian produk dan performansi bisnis PT. Telkom Divre III menunjukkan bahwa proses SSM bagus digunakan untuk penelitian tidak terstruktur servis Speedy. Hal ini berdasarkan penilaian kesesuaian tahap pada SSM dengan tujuan yang akan dicapai.

Dari pengujian (*tools*) SPK yang ada terhadap pengguna didapatkan nilai tingkat kesulitan 100% menyatakan biasa, 67% menyatakan butuh, 67% menyatakan membantu.