

Abstrak

Pada penelitian ini telah dikembangkan sebuah website survey kepuasan pelanggan berbasis Important Performance Analysis (IPA) di Perusahaan Sobot Wedding. Metode pengembangan website ini dengan menggunakan metode Linier Sequensial yang sangat sesuai digunakan dalam kasus ini karena memiliki tahapan pengembangan yang sistematis dan berurutan. Sedangkan metode IPA digunakan untuk mengolah data responden yang digunakan untuk menghitung nilai kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Website survey kepuasan pelanggan ini memiliki fitur – fitur yang sesuai dengan spesifikasi kebutuhan dari pihak perusahaan, dan fitur – fitur tersebut telah diuji telah lulus pengujian validasi yang dilakukan dengan pengujian Black Box Testing. Website survey ini dapat digunakan sebagai platform survey digital, yang dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi kinerja perusahaan serta meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan.

Keywords: Website, Metode IPA, Survei, Analisa Kepuasan Pelanggan