ABSTRAK

Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan) yang tinggi merupakan hal yang sangat ingin diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah tolak ukur penting yang menunjukkan image perusahaan di pasar industri yang digeluti.


Sebagai pemecahan masalah, Group Field Project melakukan pengkajian dan perancangan suatu sistem yang akan berfungsi sebagai pusat penerima dan pemberi solusi terhadap semua masalah yang dilaporkan oleh pelanggan. Sistem ini dirancang untuk memberikan dukungan dan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang telah disepakati. Sistem ini terdiri dari 3 (tiga) layer yang memiliki fungsi-fungsi tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Customer Satisfaction, After Sales Service, Service Level Agreement