

## ABSTRAK

Pada UD. Remaja Motor terdapat beberapa masalah, yaitu adanya keluhan pelayanan antrian *service* yang tidak terstruktur dari pelanggan, belum adanya pencatatan data pelanggan dan transaksi pelanggan, pelanggan tidak mengetahui kapan seharusnya mereka kembali melakukan *service* dan mereka tidak mengetahui keadaan motor mereka setelah melakukan *service* dan belum ada sistem pelaporan yang diperlukan oleh manajemen.

Dari permasalahan di atas, maka dibuat Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada UD. Remaja Motor yang telah terkomputerisasi yang dapat mengatur antrian *service* pelanggan, dapat mencatat data pelanggan dan data transaksi pelanggan, dapat memberikan informasi-informasi *service* yang dibutuhkan oleh pelanggan yang akan disampaikan secara personal serta terdapat sistem pelaporan yang dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan.

Hasil yang diperoleh dari sistem informasi pelayanan pelanggan yang telah terkomputerisasi adalah sistem dapat menangani antrian *service* pelanggan yang tidak terstruktur, dapat menghasilkan histori data transaksi pelanggan dan pelanggan dapat memperoleh informasi-informasi *service* yang dibutuhkan. Selain itu sistem dapat membantu manajemen dalam memperoleh pelaporan khususnya pelaporan pelanggan, motor pelanggan dan pelaporan lainnya, sehingga perusahaan dapat mengenal lebih jauh pelanggannya.

**Kata kunci:** sistem informasi, pelayanan pelanggan, pelayanan, pelanggan