

ABSTRAK

MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH, Tahun 2015 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan dekskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa secara umum cukup sesuai dengan kebutuhan karyawan dan juga pelanggan. Karena yang dikembangkan adalah kemampuan perusahaan dalam melayani setiap pelanggannya, sesuai dengan tindakan perusahaan dalam mengikuti perkembangan zaman demi merancang karier perusahaan dimasa yang akan datang. Sedangkan dari segi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari layanan sistem yang di terbitkan, mempunyai kelebihan serta manfaat yang banyak untuk memudahkan segala urusan para pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: Implementasi Sistem Informasi manajemen dan Kepuasan

Pelanggan

ABSTRACT

MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH, 2015 *Implementation of Management Information Systems in Improving Customer Satisfaction in Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM), Gowa Regency. Thesis Management Study Program Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Asdi and Supervisor II Zalkha Soraya.*

This study aims to determine the role of Management Information System Implementation in Improving Customer Satisfaction in Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM) in Gowa Regency. This type of research used in this study using qualitative descriptive. From the results of the study it was found that the implementation of the management information system in the Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Jeneberang, Gowa Regency in general was quite in accordance with the needs of employees and customers. Because what is developed is the company's ability to serve each of its customers, in accordance with the company's actions in following the times to design the company's career in the future. While in terms of customer satisfaction can be seen from the system services published, has many advantages and benefits to facilitate all the affairs of the customers of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency.

Keywords: *Implementation of management information systems and customer satisfaction*