

ABSTRAK

Nama : Dikdik Gandara
Program Studi : Teknik Informatika
Judul : Implementasi Aplikasi *Integrated Complain Handling Management* dengan Metode *Fuzzy Simple Additive Weighting*

Skripsi ini membahas tentang metode untuk menangani keluhan pelanggan yang berkaitan dengan *network*. Keputusan diambil dengan suatu Sistem Pengambilan Keputusan (SPK) dalam menentukan sinyal dari sel yang mana yang seharusnya melayani pelanggan di suatu daerah pada waktu tertentu. Ketika pelanggan dilayani oleh sel yang tidak *proper* bisa saja pelanggan mengalami gangguan layanan dan melakukan keluhan kepada pihak perusahaan *provider* terkait. Metode SPK yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Tentunya, setiap pelanggan akan menerima sinyal dari berbagai sel di tempat dia berada. Dengan Sistem ini akan diketahui apakah sinyal yang melayani pelanggan *safe* atau *not safe*.

Kata kunci :

Informasi, *Customer Experience*, *Network Operation Center*, *Simple Additive Weighting*, Sistem Pengambil Keputusan.

ABSTRAC

Name : Dikdik Gandara

Study Program : Informatics Engineering

*Judul : Implementation of Integrated Complain Handling Management
Application with the Fuzzy Simple Additive Weighting Method*

This thesis discusses the methods for dealing with customer complaints related to the network. Decisions are taken with a Decision Making System (DSS) in determining the signal from which cell should serve customers in an area at a certain time. When a customer is served by an incorrect cell, the customer may experience service interruptions and make complaints to the relevant provider company. The DSS method used in this study is the Simple Additive Weighting (SAW) method. Of course, each subscriber will receive signals from the various cells where he is located. With this system, it will be known whether the signal serving customers is safe or not.

Keywords:

Information, Customer Experience, Network Operation Center, Simple Additive Weighting, Decision Support System.