

ABSTRAK

Hikmatul Banat (11170095), Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan *Customer Service* Terbaik Bank Mandiri Kelapa Gading Dengan Menggunakan Metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP)

Dalam penentuan *customer service* terbaik terdapat beberapa faktor yang menjadi penilaian. Penilaian ini berdasarkan penilaian kinerja *customer service*, yakni *Cross Selling*, *Greeting*, *Service Recovery*, *Grooming* dan *Discipline*. Demi efisiensi dan efektifitas kerja maka pengambilan keputusan yang tepat sangat diperlukan. Dengan tujuan untuk membangun dan memberikan alternatif sebuah sistem penunjang keputusan yang mempunyai kemampuan analisa pemilihan *customer service* terbaik dengan menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP), dimana masing-masing kriteria dalam hal ini dibandingkan satu dengan yang lain sehingga memberikan hasil *customer service* terbaik. Sistem penunjang keputusan ini membantu dan memberikan alternatif dalam melakukan pemilihan *customer service* terbaik. Hal ini berguna untuk memudahkan pengambilan keputusan yang terkait dengan masalah pemilihan *customer service* sehingga akan didapatkan *customer service* yang layak menjadi terbaik. *Consistency Ratio Hierarchy* / CRH < 10% yaitu 0.04761137 atau 4,8%. *Customer Service* terbaik Bank Mandiri Kelapa Gading adalah Ajeng Diah.

Kata Kunci: Sistem Penunjang Keputusan, AHP, Pemilihan *Customer Service*

ABSTRACT

Hikmatul Banat (11170095) Decision Support System of Choosing The Best Customer Service of Mandiri Bank of Kelapa Gading by using Method of Analytical Hierarchy Process (AHP).

In determining the best customer service there are several factors that become the assessment. Assessment based on customer service performance include Cross Selling, Greeting, Service Recovery, Grooming and Discipline. For the efficiency and effectiveness of work then the right decision is needed. With the purpose to build and provide an alternative decision support system that has the ability to analyze the best customer service selection by using the method Analytical Hierarchy Process (AHP). Where each criterion in this case compared to one another so as to provide the best customer service results. This decision support system helps and provides an alternative in choosing the best customer service. It is useful to facilitate decision making associated with the problem of choosing customer service so that will get a decent customer service to be the best. Consistency Ratio Hierarchy / CRH < 10% that is 0.04761137 or 4,8%. The Best Customer Service Bank Mandiri Jakarta Kelapa Gading is Ajeng Diah.

Keyword: Decision Support System, AHP, Selection of Customer Service

STMIK
NUSA MANDIRI