

ABSTRAK

Parfume Corner merupakan toko parfume yang ada di wilayah Bandar Lampung terkait dengan jumlah pelanggan yang melakukan transaksi pemesanan parfume mengalami penurunan. *Parfume Corner* belum memiliki sumber daya yang mampu menganalisis kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan sehingga *Parfume Corner* kesulitan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Extream Programming* dan akan diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *MySQL* sebagai *database*. Sistem ini akan diuji menggunakan *ISO 25010*. Tujuan penelitian ini adalah membangun sistem untuk penilaian loyalitas pelanggan pada *Parfume Corner* dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya dengan menggunakan *SERVQUAL*. hasil pengujian *ISO 25010* yang telah dilakukan dengan melibatkan 5 Responden bahwa kesimpulan kualitas kelayakan perangkat lunak yang dihasilkan memiliki persentase keberhasilan dengan total rata-rata **92.94%**.

Kata Kunci : *Loyalitas Pelanggan, SERVQUAL, Extreme Programming*

ABSTRACT

Perfume Corner is a perfume shop in the Bandar Lampung area where the number of customers making perfume order transactions has decreased. Perfume Corner does not yet have the resources capable of analyzing customer satisfaction with the products and services provided so that Perfume Corner has difficulty knowing the service quality factors that influence customer satisfaction. This research uses the Extreme Programming method and will be implemented using the PHP programming language and MySQL as a database. This system will be tested using ISO 25010. The aim of this research is to build a system for assessing customer loyalty at the Perfume Corner which can be done in several ways, including using SERVQUAL. The results of ISO 25010 testing which was carried out involving 5 respondents concluded that the quality of the software produced had a success percentage with a total average of 92.94%.

Keywords: *Customer Loyalty, SERVQUAL, Extreme Programming*