**APLIKASI PELAPORAN KELUHAN PELANGGAN DI *SOFTWARE HOUSE* LAMPUNG**

**Oleh**

**Indri Wahyuni**

**ABSTRAK**

Belum adanya aplikasi pelaporan keluhan pelanggan di *Software House*Lampung menghambat pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang dimiliki ke *Software House* Lampung. Kekurangan dari belum adanya aplikasi pelaporan pelanggan tidak adanya efisiensi waktu dalam menyampaikan keluhan pelanggan, tidak terdatanya keluhan pelanggan, pekerja tidak dapat mendokumentasikan keluhan yang telah diselesaikan, dan direktur utama tidak dapat memantau keluhan pelanggan. Penyelesaian aplikasi ini dilakukan dengan menggunakan metode *Waterfall* dan menggunakan pengujian *black box testing*. Penulisan naskah ini bertujuan untuk membangun aplikasi pelaporan keluhan pelanggan di *Software House* Lampung berbasis *website* dengan menggunakan Framework Laravel, JavaScript, jQuery, dan PHP sebagai bahasa pemrogramannya.

Kata Kunci: Pelaporan keluhan pelanggan*,* Laravel, *Waterfall*, *Website*.