

ABSTRAK

VINCENSIUS EDWARD LITYA, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MEMPERTAHANKAN *CUSTOMER* UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN TOKO VISICOM DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

Customer Relationship Management merupakan suatu strategi bisnis yang dirancang untuk mengoptimalkan keuntungan, pendapatan dan kepuasan konsumen untuk mencapai kemudahan dalam melakukan segala hal agar mudah mengakses informasi mengenai produk yang ada. Perkembangan ini bisa berdampak baik bagi pelaku bisnis, *Customer Relationship Management* (CRM) adalah salah satu strategi bisnis untuk memenuhi tujuan tersebut dengan cara mengkombinasikan CRM dan *analytical hierarchy process* (AHP). Untuk itu, penulis memakai AHP untuk mencapai strategi bisnis tersebut. Dengan mengambil data di toko visicom, sehingga penulis akhirnya mendapatkan data yang bisa diterapkan pada metode AHP untuk mencari produk rekomendasi kepada *customer*.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Analytical Hierarchy Process*