

## ABSTRAK

**Judul Skripsi** : **IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BANDOENG REFILL PERFUME DALAM OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MENGGUNAKAN METODE ROUGH SET**

**Nama** : **Muhammad Hafizh**  
**No.Bp** : **18101152630211**  
**Jurusan** : **Teknik Informatika**  
**Dosen Pembimbing** : **1. Eka Praja Wiyata Mandala, S.Kom, M.Kom**  
**2. Devia Kartika, S.Kom, M.Kom**

Tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk parfum yang membuat perusahaan kesulitan dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan mereka terhadap produk yang dibelinya untuk mengoptimalkan Customer Relationship Management dengan menggunakan metode Rough Set. Data yang digunakan adalah rekapitulasi data kuesioner kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan 50 sampel data pelanggan sebagai sistem keputusan. Dari hasil pengujian diperoleh 7 Equivalence class, kemudian dilakukan proses reduksi sehingga di peroleh 6 Reduct dan dilakukan proses generate rules, maka di peroleh 18 rules dengan pelayanan sebagai penilaian yang mendominasi dalam mempengaruhi keputusan identifikasi tingkat kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : Prediksi, Kepuasan, Parfum, Data Mining, Rough Set..