

ABSTRACT

TITLE : **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
PADA TOKO CARE OF SHOES DENGAN
ALGORITMA C4.5**

STUDENT NAME : **M.IRFAD GHAZY MELVERA**

STUDENT NUMBER : **17101152630122**

STUDY PROGRAM : **INFORMATICS ENGINEERING**

DEGREE GRANTED : **STRATA 1 (S1)**

ADVISERS : **1. Abulwafa Muhammad S.Kom, M.Kom
2. Yesri Elva, S.Kom, M.Kom**

Care of shoes is a shoe washing and repair service provider in the city of Padang. Because there are many shoe fans in the city of Padang, therefore the Care of Shoes store provides the best services for shoe fans. But there are problems that are often experienced by stores, namely misclassification of types of problems or customer requests. Therefore, some customers choose other services than the care of shoes shop. I hereby implement Customer Relationship Management using the C4.5 method to process the shoe damage variables and requests, and these variables will be classified more specifically and in detail and will make it easier for stores to identify.

Keyword : *Optimization, C4.5*

ABSTRAK

JUDUL : **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
PADA TOKO CARE OF SHOES DENGAN
ALGORITMA C4.5**

NAMA : **M.IRFAD GHAZY MELVERA**

NO BP. : **17101152630122**

PROGRAM STUDI : **INFORMATICS ENGINEERING**

JENJAJNG : **STRATA 1 (S1)**

PEMBIMBING : **1. Abulwafa Muhammad S.Kom, M.Kom
2. Yesri Elva, S.Kom, M.Kom**

Care of shoes adalah penyedia jasa cuci dan reparasi sepatu yang ada di kota padang. Karena banyak nya penggemar sepatu di kota padang , maka dari itu toko care of shoes menyediakan jasa terbaik nya untuk para penggemar sepatu.Tapi ada masalah yang sering di alami oleh toko, yaitu kesalahan klasifikasi jenis masalah ataupun request pelanggan. Oleh sebab itu beberapa pelanggan memilih jasa lain dari pada toko care of shoes. Dengan ini saya menerapkan Customer Relationship Management Menggunakan metode C4.5 untuk mengolah variabel kerusakan sepatu serta request, dan variabel tersebut akan di klasifikasi kan secara lebih spesifik dan rinci dan akan mudah kan toko mengidentifikasi.

Kata Kunci: Optimasi, C4.5