

ABSTRACT

FAYYAD ARSY NANDI, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN PROVIDING LAPTOP RECOMMENDATIONS WITH THE TOPSIS METHOD ON TIRTA COMPUTER

Tirta Computer Store is a store that sells various brands of laptops, accessories and computer components. Providing laptop recommendations is one of the means in order to make it easier for customers to choose a laptop. Providing laptop recommendations is an important activity because Tirta Computers still provides laptop recommendations based on price. Varied customer demands and various laptop specifications make giving recommendations based on price ineffective. By providing recommendations based on the Topsis method, Tirta Computer has a foundation that becomes a reference in providing laptop recommendations. The Topsis method is a method that can be used to solve MCDM (multi criteria decision making) problems. In this research on providing recommendations for Tirta Computer laptops, we will use laptop specification data obtained through interviews in October 2022 and then processed using the Topsis method. which consists of processor, ram, storage, graphics card, screen size and operating system. The results of this study will produce a software that is created using the HTML, PHP and MySQL programming languages that use the Topsis method in order to process laptop specification data so that it will make it easier for Tirta Computer store owners to provide laptop recommendations to customers. With this software, it is hoped that Tirta Computers can provide recommendations for laptops that are more effective and in accordance with customer requests, so that it is easier for customers to choose a laptop that suits their needs. This will increase customer satisfaction and increase customer loyalty to the Tirta Computer store.

Keywords: Customer Relationship Management, TOPSIS Algorithm, Laptop Recommendation, PHP, MySQL

ABSTRAK

FAYYAD ARSY NANDI, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBERIKAN REKOMENDASI LAPTOP DENGAN METODE TOPSIS PADA TIRTA KOMPUTER

Toko Tirta Komputer merupakan toko yang menjual berbagai macam merk laptop, aksesoris dan komponen komputer. Pemberian rekomendasi laptop adalah salah satu sarana dalam rangka mempermudah pelanggan dalam memilih laptop. Pemberian rekomendasi laptop menjadi kegiatan penting karena Tirta Komputer masih memberikan rekomendasi laptop berdasarkan harga. Permintaan pelanggan yang bervariasi serta spesifikasi laptop yang beraneka ragam menjadikan pemberian rekomendasi berdasarkan harga menjadi tidak efektif. Dengan melakukan pemberian rekomendasi berdasarkan metode Topsis membuat Tirta Komputer memiliki suatu landasan yang menjadi acuan dalam memberikan rekomendasi laptop. Metode Topsis adalah salah satu metode yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan MCDM (*multi criteria decision making*). Pada penelitian pemberian rekomendasi laptop Tirta Komputer ini, akan menggunakan data spesifikasi laptop yang didapat melalui wawancara pada bulan Oktober 2022 lalu diolah menggunakan metode Topsis, dari hasil pengolahan data didapati laptop dengan spesifikasi terbaik yang dimiliki Tirta Komputer adalah HP Pavilion Gaming berdasarkan perbandingan data spesifikasi yang terdiri dari prosesor, ram, penyimpanan, kartu grafis, ukuran layar dan sistem operasi. Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan sebuah perangkat lunak yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP dan MySQL yang menggunakan metode Topsis dalam rangka mengolah data spesifikasi laptop sehingga akan mempermudah pemilik toko Tirta Komputer dalam memberi rekomendasi laptop kepada pelanggan. Dengan adanya perangkat lunak ini, diharapkan Tirta Komputer dapat memberikan rekomendasi laptop yang lebih efektif dan sesuai dengan permintaan pelanggan, sehingga pelanggan akan lebih mudah dalam memilih laptop yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap toko Tirta Komputer.

Keywords : Customer Relationship Management, Algoritma TOPSIS, Rekomendasi Laptop, PHP, MySQL