

## ABSTRACT

### **BETA BISMUDIA BASRI, OPTIMIZATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BY CONDUCTING PRODUCT CLASSIFICATION TO SUPPORT MARKETING AT BALADO ANE CHIPS SHOP USING NAIVE BAYES ALGORITHM**

With the growing development of the business sector, it causes intense competition, namely how to keep the business stable and maintain good relations with customers for business continuity. Balado Ane Chips Shop is one of the shops in Pariaman. A common problem faced by stores is having problems with product inventory and maintaining relationships with their customers. There are a number of products that are best-selling and have a lot of enthusiasts so these products run out quickly, therefore other customers who want to buy these products don't get them. And conversely, there are also products that are in little demand so that they are past their expiration date. One way to overcome this problem is by implementing customer relationship management to maintain relationships with customers and acquire new customers and classify products by utilizing data mining techniques, namely the naïve Bayes algorithm method. By utilizing sales data at the Balado Ane Chips Shop, 47 product data were obtained. Of the 47 data, 3 are highly salable, 5 are salable, and 39 are less salable. From this data the store knows which items are selling well, selling well and not selling well, so shop owners can procure goods for the future.

**Keywords : Customer Relationship Management, Data Mining, Naïve Bayes, Product Classification.**

## ABSTRAK

### **BETA BISMUDIA BASRI, OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN MELAKUKAN KLASIFIKASI PRODUK UNTUK MENUNJANG PEMASARAN PADA TOKO KERIPIK BALADO ANE MENGGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES**

Dengan semakin berkembangnya bidang usaha sehingga menyebabkan persaingan yang begitu ketat, yaitu bagaimana cara untuk menjaga usaha tetap stabil dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan demi keberlangsungan usaha. Toko Keripik Balado Ane merupakan salah satu toko yang berada di Pariaman. Permasalahan yang umum dihadapi oleh toko adalah mempunyai kendala pada persediaan produk dan mempertahankan relasi dengan pelanggannya. Ada beberapa produk yang laris dan memiliki banyak peminat sehingga produk tersebut cepat habis, maka dari itu untuk pelanggan lain yang ingin membeli produk tersebut tidak kebagian. Dan sebaliknya, ada juga produk yang sedikit peminatnya sehingga melewati tanggal kadaluarsa. Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan cara menerapkan customer relationship management untuk menjaga relasi dengan pelanggan serta memperoleh pelanggan baru dan melakukan klasifikasi produk dengan memanfaatkan teknik data *mining* yaitu metode algoritma naïve bayes. Dengan memanfaatkan data penjualan pada Toko Keripik Balado Ane didapatkan 47 data produk. Dari 47 data tersebut 3 sangat laku, 5 laku, dan 39 kurang laku. Dari data tersebut toko mengetahui mana-mana saja barang yang sangat laku, laku dan kurang laku, jadi pemilik toko bisa melakukan pengadaan barang untuk kedepannya.

**Kata Kunci** : *Customer Relationship Management, Data Mining, Naïve Bayes, Klasifikasi Produk.*