

## ABSTRACT

### **ADRIAN FAISAL, OPTIMIZING CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN PROVIDING RECOMMENDATIONS FOR PURCHASING SMARTPHONES TO CUSTOMERS USING THE VIKOR METHOD AT ONE DEWA CELL GROUP STORES**

With the rapid development of technology, the business sector is also growing rapidly, causing intense competition, namely how to maintain the loyalty of old customers and be able to bring in new customers for business continuity. One Dewa Cell Group store is one of the stores located in Tebo district. A common problem faced by the store is having problems in providing smartphone recommendations to customers according to the desired criteria. In the process of providing product recommendations at one dewa cell stores, they still use conventional methods which will make it difficult for this store to provide recommendations and determine which products are more in demand by their store customers. One way to overcome this problem is by implementing customer relationship management to maintain relationships with customers and acquire new customers. In line with this, the purpose of this research is to optimize the system for providing smartphone recommendations to customers using the Vikor method to improve the quality of the decision support system. Then, based on the results of the VIKOR method calculation, 30 smartphone data were obtained. Of the 30 data, 17 smartphone recommendations were obtained and 13 were not recommended. Therefore, with the results that have been obtained from this research, it is hoped that it can be the best solution to existing problems.

**Keywords : Customer Relationship Management, Decision Support System, VIKOR, Smartphone Recommendations.**

## ABSTRAK

### **ADRIAN FAISAL, OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBERIKAN REKOMENDASI PEMBELIAN SMARTPHONE KEPADA PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE VIKOR PADA TOKO ONE DEWA CELL GROUP**

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi maka juga semakin pesat bidang usaha sehingga menyebabkan persaingan yang begitu ketat, yaitu bagaimana cara untuk menjaga loyalitas pelanggan lama dan dapat mendatangkan pelanggan baru demi keberlangsungan usaha. Toko One Dewa Cell Group merupakan salah satu toko yang berada di kabupaten Tebo. Permasalahan yang umum dihadapi oleh toko adalah mempunyai kendala dalam melakukan pemberian rekomendasi smartphone kepada pelanggan sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Dalam proses pemberian rekomendasi produk pada toko one dewa cell masih menggunakan metode konvensional yang mana hal tersebut akan membuat toko ini kesulitan dalam memberikan rekomendasi dan menentukan produk mana yang lebih banyak diminati oleh pelanggan tokonya. Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan cara menerapkan customer relationship management untuk menjaga relasi dengan pelanggan serta memperoleh pelanggan baru. Sejalan dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini yaitu mengoptimalkan sistem pemberian rekomendasi smartphone kepada pelanggan dengan menggunakan metode Vikor guna meningkatkan kualitas sistem pendukung keputusan. Kemudian, berdasarkan hasil perhitungan metode VIKOR didapatkan 30 data smartphone. Dari 30 data tersebut didapatkan 17 rekomendasi smartphone dan 13 tidak rekomendasi. Oleh karena itu, dengan hasil yang telah diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi terbaik terhadap permasalahan yang ada.

**Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Sistem Pendukung Keputusan, VIKOR, Rekomendasi Smartphone.**