

## **ABSTRACT**

### ***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO RETAIN CUSTOMERS AT MINSY CLOTHING STORE USING K-MEANS ALGORITHM WITH RFM ATTRIBUTES***

*Currently, the Minsy Shop sales system has tried online sales through several platforms. Direct sales or orders that want to be delivered to the location, can be delivered by Gojek, JNE, or JNT. For promotional media, Minsy Shop uses social media such as Instagram, Facebook and Twitter. Customer Relationship Management (CRM) is a company strategy used to pamper customers to stay in the store and not turn to competitors. The K-Means clustering algorithm is a data grouping method that is simpler to implement or easy to implement. The use of K-Means is to find out how often the customer goes to the store. The RFM method has been widely applied in several fields, especially in the world of marketing. The RFM method was chosen because it is an effective method for customer segmentation and has good objectivity.*

***Keywords: Customer Relationship Management, Maintaining, K-Means, RFM.***

## ABSTRAK

### ***COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN DI TOKO BAJU MINSY MENGUNAKAN *ALGORITMA K-MEANS* DENGAN ATRIBUT RFM**

Pada saat ini sistem penjualan Toko Minsy sudah mencoba penjualan online melalui beberapa platform orang. Penjualan langsung atau pemesanan yang ingin di antarkan ke tempat, bisa di antar Gojek, JNE, atau JNT. Untuk media promosi Toko Minsy ini menggunakan media sosial seperti intagram, facebook dan twitter. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar bertahan di toko dan tidak berpaling kepada pesaing. *Algoritma K-Means clustering* ialah metode pengelompokkan data yang lebih sederhana dalam mengimplementasikannya atau mudah untuk diimplementasikan. Kegunaan *K-Means* untuk mengetahui seberapa sering pelanggan tersebut ke toko. Metode RFM sudah banyak diterapkan dalam beberapa bidang, terutama dalam dunia pemasaran. Pemilihan metode RFM adalah karena metode yang efektif untuk *segmentasi* pelanggan dan objektivitasnya baik.

**Kata Kunci :** *Costumer Relationship Management, Mempertahankan, K-Means.*