

ABSTRAK

JUDUL : OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENGLASIFIKASIKAN LOYALITAS PELANGGAN TOKO LDR SECOND BRAND MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5 BERBASIS WEB

NAMA : NANDA WESTIA ADE NINGSIH

NOMOR BP : 19101152630282

PROGRAM STUDI : TEKNIK INFORMATIKA

**PEMBIMBING : 1. YESRI ELVA S.KOM., M.KOM
2. PRADANI AYU WIDYA PURNAMA S.KOM., M.KOM**

Teknologi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat dan banyak toko-toko yang menggunakan teknologi dalam berbisnis. Begitu pula dengan Toko LDR Second Brand yang merupakan salah satu toko yang bergerak dibidang penjualan sepatu brand second import dari thailand. Yang dimana berisi merk sepatu brand-brand ternama dalam berbagai jenis. Dalam hal tersebut tentu konsumen dapat memilih sepatu mana yang diinginkan. Sehingga perlu dibangun suatu website untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan produk yang tersedia di toko ldr second brand. Selain itu, dengan sistem Website Customer Relationship Management yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang akan ditunjang dengan Algoritma C4.5 sebagai metode untuk pengelompokan data yang nantinya digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan. Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap toko ldr second brand, didapatkan bahwa konsumen membutuhkan sistem website yang mudah digunakan untuk melakukan proses transaksi pembelian dan dapat mempermudah pihak toko dalam mengukur loyalitas pelanggan sesuai kriteria yang ditetapkan.

Kata Kunci: Customer Relationship Management, Loyalitas Pelanggan, C4.5