

ABSTRAK

KEVIN HIDAYAT, OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM PEMBERIAN REKOMENDASI PEMBELIAN LAPTOP KEPADA PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE ELIMINATION ET CHOIX TRADUISANT LA REALITE (ELECTRE) PADA KHARISMA KOMPUTER

Perkembangan teknologi saat ini menciptakan berbagai kemajuan, termasuk laptop yang mempermudah aktivitas dan pekerjaan. Kebutuhan akan teknologi semakin meningkat, dan laptop menjadi sarana penting dalam kehidupan sehari-hari. Laptop adalah komputer portable dengan berat ringan dan memiliki daya tahan baterai. Toko Kharisma Komputer, merupakan toko komputer besar dan lengkap yang bergerak di sektor perdagangan, khususnya dalam penjualan komputer, laptop, dan suku cadang komputer, menghadapi kesulitan dalam membantu pelanggan memilih laptop yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan Customer Relationship Management (CRM) dengan bantuan sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE)*. Dalam hal ini, metode *ELECTRE* dapat membantu toko memberikan rekomendasi laptop yang tepat sesuai dengan kriteria pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan akurasi dalam pemilihan laptop.

Kata Kunci : Teknologi , Laptop, Customer Relationship Management, *Elimination Et Choix Traduisant La Realite*, Rekomendasi Laptop.