

ABSTRACT

THARIQUL ABRAR ISGOVINO, IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TO INCREASE SALES OF LOCAL BRAND APPAREL PRODUCTS IN PADANG AWAKENING DISTRO STORE USING THE C4.5 ALGORITHM

Customers are a very important factor. Therefore, it is necessary to build a good relationship between the company and the customer. One of the obstacles faced by cake shops today is how to obtain and provide information from and to customers quickly. To meet the need for fast, accurate, and wide-reaching information, both for customers and the store, a web-based customer information system is needed that can be accessed online by customers. The Awakening store is a company engaged in the sale of clothing that requires data management, both transactions and customer data. This study aims to help the Awakening store to increase sales turnover by using the c4.5 algorithm. The C4.5 algorithm is used to produce a model in the form of a decision tree where the tree or rule formed is useful in reading predictions, especially in relation to predictions of sales of best-selling products. The results of the research that has been carried out are by looking at the sales data that has been calculated using the c4.5 algorithm, the results of several items that are most in demand by customers are obtained. So with the system that has been created, it can attract more customers to buy goods at the store.

Keywords: CRM, Sales, C4.5

ABSTRAK

THARIQUL ABRAR ISGOVINO, IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK PAKAIAN BRAND LOCAL PADA TOKO DISTRO AWAKENING PADANG MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5

Customer merupakan faktor yang sangat penting. Untuk itu, diperlukan membina suatu hubungan yang baik antara perusahaan dan *customer*. Salah satu kendala yang dihadapi toko kue saat ini adalah bagaimana memperoleh dan memberikan informasi dari dan kepada *customer* dengan cepat. Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas, baik bagi *customer* maupun pihak toko, maka diperlukan sistem informasi *customer* berbasis web yang dapat diakses secara online oleh *customer*. Toko awakening adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan pakaian yang membutuhkan management data baik itu transaksi maupun data pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak toko awakening untuk meningkatkan omset penjualan dengan menggunakan algoritma c4.5. Algoritma C4.5 digunakan untuk menghasilkan model berupa decision tree (pohon keputusan) dimana pohon atau aturan yang terbentuk berguna dalam membaca prediksi, khususnya dalam kaitan dengan prediksi penjualan produk terlaris. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah dengan melihat dari data penjualan yang telah dihitung dengan algoritma c4.5 didapatkan hasil beberapa barang yang paling banyak diminati oleh pelanggan. Maka dengan system yang telah dibuat dapat lebih menarik minat pelanggan untuk membeli barang di toko tersebut.

Kata Kunci: CRM, Penjualan, C4.5