

ABSTRAK

AHMAD ILHAM, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM PEMBERIAN REKOMENDASI PEMBELIAN LAPTOP KEPADA PELANGGAN TOKO MAX INDO DENGAN METODE WEIGHTED PRODUCT

Teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat pada satu dasawarsa terakhir ini, di mana teknologi informasi dimanfaatkan sebagai alat pemasaran *modern* oleh banyak perusahaan, salah satunya Toko Max Indo yang menjual berbagai produk teknologi. Untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi serta menjaga kepuasan para pelanggan, salah satu langkah yang dapat ditempuh untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan pengembangan aplikasi *Customer Relationship management (CRM)* berbasis *Web*. Disisi lain kendala yang dihadapi toko terhadap pelanggan ialah pelanggan masih kebingungan mendapatkan solusi produk yaitu laptop untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan dan budget minimalis. Maka dari itu, untuk memudahkan toko Max Indo dalam menawarkan produk yang sesuai keinginan pelanggan maka diterapkan sistem pengampilan keputusan metode *Weighted Product* untuk merekomendasikan produk laptop kepada pelanggan. Dalam pengembangan sistem ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis datanya serta *visual studio code* untuk desain tampilan *web*-nya.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, rekomendasi laptop, *Weighted Product*