

## ABSTRAK

ALESSANDRO LAZCANO, **PENINGKATAN PENJUALAN KERAMIK  
SEBAGAI PENUNJANG CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT PADA CV. DUTA KERAMIKINDO  
DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY  
PROCESS**

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi untuk memenuhi tujuan bisnis dengan menggabungkan CRM dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Untuk itu penulis menggunakan AHP untuk mencapai strategi bisnis ini. Dengan mengambil data dari CV. Duta Keramikindo akhirnya penulis mendapatkan data yang dapat diterapkan pada metode AHP untuk mencari rekomendasi produk kepada pelanggan.

**Kata Kunci :** *Customer Relationship Management, Analytical Hierarchy Process*