

ABSTRACT

MUHAMMAD NUZUL IKHSAN, CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT TO RETAIN CUSTOMERS BY USING THE TOPSIS METHOD AT THE METACOM STORE

In the era of globalization, the rapid development of technological sophistication is an aspect that can be utilized to achieve conveniences, including in the flow of information. Each company has its own way of retaining customers. In metacom stores, efforts to retain customers have not been updated and online, Customer Relationship Management (CRM) is one of retaining customers to meet these goals by combining CRM and TOPSIS methods. For this reason, an analysis of customer data at the Metacom store was held using the Topsis method, out of 10 transaction data, 2 were generated which were recommended to be given discounts on these goods. The result of the application of *TOPSIS* uses the results of the calculation of the results of the transaction of goods. Topsis analysis can be used to change a CRM application, where this application is equipped with a sales information system as well as goods data collection (Cashier) and sales application using the Topsis method With the combination of these two methods in the Metacom Store, the author finally gets data that can be applied to customer retaining strategies.

Keyword : Customer Relationship Management, Decision Making System, Technique For Order Of Preference By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS), Sales.

ABSTRAK

MUHAMMAD NUZUL IKHSAN, CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MEMPERTAHANKAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE TOPSIS PADA TOKO METACOM

Dalam era globalisasi, perkembangan kecanggihan teknologi yang semakin pesat merupakan aspek yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai kemudahan-kemudahan, tidak terkecuali dalam arus informasi. Setiap perusahaan memiliki cara masing-masing dalam mempertahankan pelanggan. Pada toko Metacom upaya untuk mempertahankan pelanggan belum dilakukan secara update dan online, Customer Relationship Management (CRM) adalah salah satu mempertahankan pelanggan untuk memenuhi tujuan tersebut dengan cara mengkombinasikan metode CRM dan TOPSIS. Untuk itu diadakan analisa data pelanggan pada toko Metacom dengan menggunakan metode Topsis, dari 10 data transaksi dihasilkan 2 yang direkomendasikan untuk diberikan diskon pada barang tersebut. Hasil dari penerapan *TOPSIS* tersebut menggunakan hasil perengkingan dari hasil transaksi barang. Analisa Topsis ini dapat digunakan untuk mengubah sebuah aplikasi CRM, dimana aplikasi ini sudah dilengkapi dengan system informasi penjualan serta pendataan barang (Kasir) dan aplikasi penjualan dengan menggunakan metode Topsis Dengan kombinasi kedua metode tersebut di Toko Metacom, penulis akhirnya mendapatkan data yang bisa diterapkan pada strategi mempertahankan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management, Sistem Pengambilan Keputusan, Technique For Order Of Preference By Similarity To Ideal Solution (TOPSIS), Penjualan.*