

## **ABSTRACT**

### **GHOSSAN AMMAR SANTOS, OPTIMIZATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN PROVIDING RECOMMENDATIONS FOR PURCHASE OF PRODUCTS AT CENTERS BY WITHOUT A NAME USING APRIORI ALGORITHM**

*The ease of accessing the internet and the low cost required are the main reasons for entrepreneurs to choose online media to expand their business. One of the businesses located in Padang Panjang, namely the Anonymous Souvenir Center, which sells souvenirs typical of West Sumatra, still relies on potential customers who come directly to the location, because it makes sales decline. One of the technologies that can be utilized to assist business strategy is to utilize Customer Relationship Management (CRM). By combining CRM and Apriori Algorithm in providing product recommendations to increase sales. By retrieving sales transaction data at the Anonymous Souvenir Center, the author finally gets data that can be applied to business strategies. From the results of the study it is known that with the existence of web-based Customer Relationship Management, it can facilitate and assist in managing a good marketing strategy so that it can increase sales revenue, from the application of the Association Rules using Minimum Support 15% and Minimum Confidence 30% and produces 6 association rules.*

**Keyword : Customer Relationship Management, Product Recommendations, Apriori Algorithm, Souvenir Center.**

## ABSTRAK

### **GHOSSAN AMMAR SANTOS, OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM MEMBERIKAN REKOMENDASI PEMBELIAN PRODUK PADA SENTRA OLEH-OLEH TANPA NAMA MENGGUNAKAN ALGORITMA APRIORI**

Mudahnya untuk mengakses internet dan murahnya biaya yang dibutuhkan menjadi alasan utama bagi pengusaha untuk memilih media *online* untuk memperluas bisnisnya. Salah satu bisnis yang berlokasi di Padang Panjang yaitu Sentra Oleh-Oleh Tanpa Nama yang menjual oleh-oleh khas Sumatera Barat masih mengandalkan calon konsumen yang datang langsung ke lokasi, karena itu membuat penjualan menurun. Salah satu teknologi yang dapat dimanfaatkan untuk membantu strategi bisnis adalah dengan memanfaatkan *Customer Relationship Management* (CRM). Dengan mengkombinasikan CRM dan Algoritma Apriori dalam memberikan rekomendasi produk untuk meningkatkan penjualan. Dengan mengambil data transaksi penjualan di Sentra Oleh-Oleh Tanpa Nama, penulis akhirnya mendapatkan data yang bisa diterapkan pada strategi bisnis. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dengan adanya *Customer Relationship Management* berbasis web maka dapat mempermudah dan membantu dalam mengatur strategi pemasaran yang baik sehingga bisa meningkatkan pendapatan penjualannya, dari penerapan *Association Rules* tersebut menggunakan *Minimum Support* 15% dan *Minimum Confidence* 30% dan menghasilkan 6 aturan asosiasi.

**Kata Kunci** : *Customer Relationship Management*, Rekomendasi Produk, Algoritma Apriori, Sentra Oleh-Oleh.