

ABSTRAK

Sales is an activity that needs to be considered in the company, because the end of a production is sales. The more sales that occur, the need for a system that can make it easier to process sales. At this time, the motorcycle is one of the profitable sales to market. Sentral Motor Yamaha is here as a dealer that sells various motorcycle products, with the claim of the cheapest and original products. The customer segmentation used at the Yamaha Lubuk Begalung Motor Center aims to group customers, which are processed from sales transaction data. By utilizing Customer Relationship Management (CRM) to provide interaction between dealers and customers to increase sales. CRM comes in the form of a system that makes it easy for customers to make purchases, which has various features in it, of course, it is very easy for customers to use. One method that can be used in CRM is data mining. With the k-medoids method grouping technique produces priority and regular customer clusters. Problems at the Yamaha Lubuk Begalung Motor Center can be solved by this method, of course it is useful for the company, namely attracting customers with various features in it. Through the application of the K-Medoids grouping technique, it is hoped that it will become a customer relationship management strategy with the aim of attracting new customers.

Keywords: Sales Segmentation, Customer Relationship Management, K-Medoids

ABSTRAK

Penjualan adalah kegiatan yang perlu diperhatikan dalam perusahaan, karena ujung dari sebuah produksi adalah penjualan. Semakin banyaknya penjualan yang terjadi, maka diperlukannya sistem yang dapat memudahkan dalam mengolah penjualan. Pada saat sekarang ini, motor adalah salah satu penjualan yang menguntungkan untuk dipasarkan. Sentral Motor Yamaha hadir sebagai dealer yang menjual berbagai produk motor, dengan claim produk termurah dan original. Segmentasi pelanggan digunakan pada Sentral Motor Yamaha Lubuk Begalung bertujuan untuk melakukan pengelompokan pelanggan, yang diolah dari data transaksi penjualan. Dengan memanfaatkan Customer Relationship Management (CRM) memberikan interaksi antara dealer dan pelanggan guna meningkatkan penjualan. CRM hadir dalam bentuk sistem yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian, yang terdapat berbagai fitur didalamnya, tentunya sangat memudahkan pelanggan dalam menggunakan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam CRM adalah data mining. Dengan teknik pengelompokan metode k-medoids menghasilkan cluster pelanggan prioritas dan biasa. Permasalahan pada Sentral Motor Yamaha Lubuk Begalung dapat diselesaikan dengan metode ini, tentunya berguna bagi pihak perusahaan yaitu menarik pelanggan dengan berbagai fitur didalamnya. Melalui penerapan teknik pengelompokan K-Medoids ini, diharapkan menjadi strategi customer relationship management dengan tujuan menarik pelanggan baru.

Kata Kunci: Segmentasi Pelanggan, Customer Relationship Management, K-Medoids