

## **ABSTRAK**

**Aryanatta Paramita Tiratana, NPM: 535150036.**  
**Pembuatan Aplikasi Customer Relationship Management**  
**Berbasis Web Menggunakan Metode K-Means. Skripsi,**  
**Jakarta: Program Studi Teknik Informatika, Fakultas**  
**Teknologi Informasi, Universitas Tarumanagara, Juli**  
**2019.**

PT. Sugi Jaya Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan barang-barang industri. Perusahaan ini memiliki masalah dalam mengelola data penjualan dan memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang masih diolah oleh perusahaan menggunakan sistem manual. Selain itu, Pelayanan pelanggan yang dilakukan perusahaan terbatas untuk menyampaikan pertanyaan atau konsultasi masih menggunakan sistem manual yaitu melalui telepon atau email. Tidak adanya sarana untuk menyampaikan saran ataupun kritik hingga keluhan oleh pelanggan kepada perusahaan. Mengingat jumlah pelanggan yang cukup banyak, cara ini tidak efektif untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Melalui Aplikasi Customer Relationship Management diharapkan dapat mempermudah perusahaan untuk mengelola data pelanggan dan transaksi penjualan dan meningkatkan relasi antara perusahaan dengan customer melalui fitur penentuan customer potensial menggunakan metode K-Means. Data yang digunakan untuk melakukan clustering pelanggan adalah data transaksi penjualan perusahaan dalam periode 1 tahun yakni pada tahun 2017. Dari hasil Clustering didapatkan hasil berupa kelompok pelanggan potensial yang terdiri dari 4 pelanggan dan kelompok pelanggan tidak potensial yang terdiri dari 40 pelanggan. Hasil evaluasi menggunakan Silhouette Coefficient dalam penentuan cluster pelanggan potensial dan tidak potensial menggunakan metode K-Means yaitu sebesar 0.85.

**Kata Kunci:** Aplikasi Web, Customer Relationship Management, K-Means, Pelanggan Potensial, Silhouette Coefficient