

ABSTRAK

Konsep *Customer Relationship Management* memegang peranan yang sangat penting di dalam manajemen *Cafe Jadul*. Kunci keberhasilan manajemen tidak hanya bergantung kepada kualitas produk saja, tetapi juga bergantung kepada seberapa besar upaya manajemen dalam melayani customer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem *customer relationship management* dengan mengimplementasi konsep bundling produk sehingga manajemen *Cafe Jadul* dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan membuat customer menjadi loyal. Konsep Bundling produk itu sendiri merupakan gabungan dua produk yang dijual dalam satu paket penjualan dan juga dapat digunakan sebagai media untuk melakukan promosi tanpa mengeluarkan biaya yang besar. Untuk membuat bundling produk tersebut tentunya diperlukan sebuah sistem yang dapat menghasilkan penggabungan 2 produk secara analisis data berdasarkan transaksi penjualan. Algoritma apriori menjadi salah satu metode yang dapat digunakan untuk menghasilkan analisis tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka akan dibangun “Pengembangan *Customer Relationship Management* dengan Penerapan Konsep *Bundling* Produk Studi Kasus Pada *Cafe Jadul*”. Aplikasi ini dibangun dengan menerapkan metode scrum, PHP sebagai bahasa pemrograman serta MySQL sebagai pengelolaan basis data.

Aplikasi pengembangan CRM ini dapat menciptakan pola pembelian produk berdasarkan kecenderungan produk yang dibeli konsumen yang terdiri dari 2 itemset produk yang dapat digunakan pihak manajemen untuk membuat produk bundling dimana hasil pengembangan aplikasi ini “sangat membantu” dalam mengelola customer berdasarkan hasil pengujian dari pihak manajemen *cafe jadul*. Dengan mengimplementasi metode scrum, penulis menyelesaikan aplikasi pengembangan CRM dalam kurun waktu 19 hari dengan focus factor 81 %.

KATA KUNCI : *Customer Relationship Management, Bundling Product, Algoritma Apriori, Scrum*

ABSTRACT

The concept of Customer Relationship Management plays a very important role in the management Cafe Jadul. Key management success depends not only on the quality of products, but also depend on how much management effort in serving the customer.

This research aims to develop a customer relationship management system by implementing the concept of bundling products so that management Cafe Jadul can provide better service and create customer becomes loyal. Bundling Product is a combination of two products sold in the sales package and can also be used as a medium for the promotion without spending big cost. To make bundling these products certainly needed a system that could produce merging two products in analysis of data by the sales transaction. Algorithm apriori be one method that can be used to produce such an analysis. Based on this it will be built " Pengembangan *Customer Relationship Management* dengan Penerapan Konsep *Bundling* Produk Studi Kasus Pada Cafe Jadul". This application is built by applying the Scrum method, PHP as the programming language and MySQL as database management.

Application development of CRM can create patterns of purchases of products based on the tendency of consumer products purchased that consists of 2 itemset usable product management to create product bundling in which the results of the development of this application was "sangat membantu" in managing the customer based by test results from management cafe jadul. With implementation of scrum method, the author completed the development of CRM applications in a period of 19 days with 81% focus factor.

KEYWORD : *customer relationship management, Bundling Product, Apriori, Scrum*

