

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) DENGAN MENGGUNAKAN METODE LRFM ANALYSIS
DI PT PHAPROS Tbk**



**NURDIN LUBIS
NIM 07636111033**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) USING LRFM ANALYSIS METHOD
AT PT PHAPROS Tbk**

NURDIN LUBIS

ABSTRACT

This study conducted to know information about the characteristics of customers from PT Phapros Tbk, a company that moves in the field of pharmaceuticals. The data has been used namely the customer and historical selling transaction data. Then this data was to be processed with LRFM model (Length, Recency, Frequency, Monetary) , and two stages of clustering is a method of ward's to know the number of best clusters and algorithms k-means that is distance-based clusters of analysis to perform the process of clustering operational . After the operational clustering done, the cluster results will be mapped with clusters of customer value matrix and customer loyalty matrix to know the characteristics of each customer segments.

The result obtained from the case study of PT Phapros Tbk shows that segment or group of customers who are formed all of which have a difference significant statistics, and can be explained in the context of marketing strategy. Hence, this research is useful to determine the management customer strategy of each segment.

Key Words: *Clustering Analysis, Customer Relationship Management, Data mining, LRFM model.*

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui informasi mengenai karakteristik pelanggan dari PT Phapros Tbk, sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang farmasi. Data yang digunakan yakni data pelanggan dan data transaksi penjualan historikal. Data tersebut kemudian akan diolah dengan LRFM model (Length, Recency, Frequency, Monetary), dan dua tahapan clustering (two stage clustering) yaitu metode ward's untuk mengetahui jumlah cluster terbaik dan algoritma k-means yang merupakan distance-based cluster analysis untuk melakukan proses operasional clustering. Setelah proses operasional clustering dilakukan, hasil cluster akan dipetakan dengan customer value matrix dan customer loyalty matrix untuk mengetahui karakteristik tiap segmen pelanggan.

Hasil yang didapatkan dari studi kasus PT Phapros Tbk menunjukkan bahwa segmen atau grup pelanggan yang terbentuk semuanya memiliki perbedaan statistik yang signifikan, dan dapat dijelaskan dalam konteks strategi marketing. Oleh karena itu, penelitian ini berguna untuk menentukan strategi pengelolaan pelanggan tiap segmen.

Key Words: *Clustering Analysis, Customer Relationship Management, Data mining, LRFM model.*

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 5 Maret 2015

Nurdin Lubis, S.Si

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah S.W.T karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menempuh dan menyelesaikan tesis ini dengan judul “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dengan Menggunakan Metode LRFM Analysis Di PT Phapros Tbk”. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Rizan, S.E., M.M., dan Bapak Dr. Aam Bastaman, S.E., M.Si., yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat memberikan balas jasa yang lebih baik.
2. Bapak Profesor Dr. Sihol Situngkir SE, MBA, dan Bapak Dr. Saparuddin Mukhtar, SE. M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk perbaikan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Moch. Asmawi, M.Pd, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta, dan semua keluarga besar MM UNJ yang tidak dapat disebutkan satu per-satu.
4. Kepada orangtuaku ayahanda Khabib Surur dan ibunda Maspiyah serta bapak ibu mertua yakni bapak Arwani beserta Ibu Mahmudah yang sangat saya cintai dan hormati yang selalu memberikan dukungan, doa, nasehat, dan motivasi.
5. Istriku tercinta Fery Faidatun Ulfah serta anaku tersayang Muhammad Raffan Al Hakim yang selalu setia mendampingi dan tak henti-hentinya memberikan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Rekan-rekan PT Phapros Tbk tempat penulis berkarir yang telah banyak memberikan bantuan berupa data-data yang diperlukan dalam pembuatan tesis ini.
7. Semua pihak yang telah secara tulus ikhlas membantu dalam penulisan tesis ini

Rasa syukur dan terima kasih bahwa beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan tesis ini telah dapat diatasi dengan baik, disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan.

Jakarta, 5 Maret 2015

Nurdin Lubis, S.Si