

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 27 April 2017



Wirdha Novianti Wijaya

13522287

SURAT KETERANGAN

SOGAN BATIK REJODANI
Jl. Palagan Tentara Pelajar km 10 Sariharjo
Ngaglik, Sleman 55581, Yogyakarta, Indonesia

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : 008-PENLT/B/HRD SOGAN BATIK/IV/2017

Nama yang bersangkutan dibawah ini telah melakukan penelitian di Sogan Batik Rejodani dan telah kami izinkan yang bersangkutan untuk mempublikasikan hasil penelitian yang telah dilakukan pada perusahaan kami.

Nama : WirdhaNovianti Wijaya

NIM : 13522287

Judul penelitian : **“Penggunaan Knowledge Managemen Dalam Implementasi Customer Relationship Management Menggunakan Analisis Clustering Produk dan Subtractive Clustering”**

Waktu penelitian : 29 Januari – 26 April 2017

Demikian surat ini kami keluarkan sebagai bukti keterangan resmi dari Sogan Batik Rejodani untuk peneliti yang telah melakukan penelitian kepada perusahaan kami agar dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya dengan penuh bertanggung jawab.

Yogyakarta, 27 April 2017
HRD Sogan Batik Rejodani

Sogan
BATIK REJODANI

(Fajar Akbar Esanov, S.Psi)



www.soganbatik.com

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGUNAAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DALAM IMPLEMENTASI
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MENGGUNAKAN ANALISIS
SUBSTRUCTIVE CLUSTERING
(Studi Kasus: CV SOGAN BATIK REJODANI)**



Nama : Wirdha Novianti Wijaya
No. Mahasiswa : 13522287

Yogyakarta, 2017



Pembimbing,

(Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**PENGGUNAAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DALAM *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT MENGGUNAKAN ANALISIS
SUBSTRUCTIVE CLUSTERIG
(Studi Kasus: CV SOGAN BATIK REJODANI)****TUGAS AKHIR**

Oleh

Nama : Wirdha Novianti Wijaya
No. Mahasiswa : 13522287

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 17 Juli 2017

Tim Penguji**Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D.**
Ketua**Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc.**
Anggota I**Annisa Uswatun Khasanah, S.T., M.Sc.**
Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia**Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.**

HALAMAN PERSEMBAHAN

To my beloved parents, Bapak & Mamah

My brother and sister, Reyhan & Valdha

My thesis supervisor, Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D

Industrial Engineering UII 2013

Thank you for everything :)

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan (QS: Al-Insyirah : 5-6)

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

Then which of the favors of your Lord will you deny ? (QS: Ar Rahman)

“Man Jadda Wajada”

Barangsiapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil

Dan jika kamu menghitung-hitung nikmat Allah, niscaya kamu tak dapat menghitung jumlahnya (QS. An Nahl:18)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tiada henti memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Dengan rahmat dan hidayah Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul “**Penggunaan Knowledge Management dalam Implementasi Customer Relationship Management Menggunakan Analisis Subtractive Clustering**” dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada pihak – pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kesabaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Keluarga tercinta, yakni kedua orang tua, kedua adik, yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tiada hentinya.
3. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, ST., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
4. CV Sogan Batik Rejodani yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
6. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

7. Sahabat sejak pertama dibangku kuliah, Azisma, Ayu Wulandari Suyoto, Kiki Zachary, Helena Alaitsi, Faiz Aryana terimakasih sudah selalu menjadi pundak untuk berkeluh kesah dan teman berjuang dari tahap awal hingga tahap akhir mendapatkan gelar sarjana ini.
8. Sahabat-sahabat magang PT Yamaha Indonesia Batch 4 yang tidak pernah bosan untuk selalu memberikan dukungan dan nasihat sekaligus menjadi *partner* terbaik.
9. Keluarga besar Laboratorium *Enterprise Resource Planning*.
10. Kawan-kawan Angkatan 2013, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aminn.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 14 Juni 2017



Wirdha Novianti Wijaya