

ABSTRAK

Seoul Secret merupakan salah satu klinik kecantikan yang berada di Jakarta Selatan. Klinik kecantikan Seoul Secret berlokasi Jl. Tebet Timur Dalam Raya No.44 A. Kegiatan klinik kecantikan Seoul Secret memberikan pelayanan dan *treatment* yang optimal guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Di awal tahun 2018 Seoul Secret membuat program paket *treatment*. Terdapat lima paket *treatment* yang ditawarkan kepada pelanggan. Pendapatan pengguna paket mengalami fluktuasi ditahun 2019 dan 2020 bahkan tidak mencapai target. Banyaknya jumlah pelanggan tidak sebanding dengan jumlah pelanggan setia. Dalam tiga tahun terakhir jumlah kehilangan pelanggan lebih tinggi dibandingkan jumlah pelanggan setia. Oleh karena itu pihak Seoul Secret perlu mengelola data pelanggan untuk dapat memberikan informasi mengenai pelanggan.

Tujuan penelitian ini yaitu melakukan segmentasi pelanggan pengguna paket dan memberikan usulan strategi pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode *Clustering* Algoritma K-Means dan penerapan model RFM. *Clustering* K-Means digunakan merupakan salah satu metode *data mining* untuk mengelompokkan pelanggan berdasarkan karakteristik kesamaan pelanggan kedalam sejumlah K atau *cluster* yang telah ditentukan. Sedangkan RFM merupakan metode untuk pengelompokkan data berdasarkan atribut *recency*, *frequency* dan *monetary*. Dengan mengkombinasi model RFM dan *Clustering* Algoritma K-Means dapat menggambarkan segmentasi pelanggan berdasarkan perilaku pelanggan.

Usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan oleh pihak Seoul Secret diantaranya memberikan cashback, memberikan voucher, adanya program *membership*, penerapan sistem poin, penawaran paket *treatment* ditambah layanan pijat gratis, memberikan bonus *treatment*, menggunakan sistem *appointment*, penambahan dokter kecantikan dan adanya layanan prioritas

Kata Kunci : *Clustering*, Algoritma K-Means, RFM, *Data Mining*