

ABSTRAK

Persaingan di dunia industri semakin ketat seiring dengan meningkatnya pertumbuhan industri. Persaingan ini mengakibatkan setiap perusahaan harus lebih jeli dalam melakukan pemilihan *best customer* penerima *reward* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga semua tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik. Penilaian untuk tiap *customer* tentunya didasarkan pada kriteria atau kontribusi masing-masing *customer*, karena itu tiap pelanggan memiliki nilai yang berbeda bagi perusahaan tergantung pada kriteria atau kontribusi yang diberikan customer tersebut bagi perusahaan. Imperial Klub Golf merupakan perusahaan yang bergerak dibidang olahraga pemenuhan kebutuhan kesehatan dan kebugaran *customer*, bukanlah hal yang mudah tentunya untuk melakukan penilaian *customer* bagi perusahaan, dalam penentuan pendukung keputusan memilih *best customer* Imperial Klub Golf kurang tepat dan optimal sehingga menjadi masalah dalam memilih pelanggan terbaik yang tepat sasaran. Berdasarkan analisis permasalahan diatas, maka diperlukan suatu sistem yang dapat membantu Imperial Klub Golf dalam mengambil keputusan pemilihan *best customer* dengan waktu yang tepat tanpa mengurangi kualitas dari keputusan yang dihasilkan. Sistem ini yang kemudian bisa disebut Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dalam hal ini penulis menggunakan metode TOPSIS dan diharapkan dapat membantu Imperial Klub Golf dalam melakukan penentuan pelanggan terbaik sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat berguna bagi perusahaan dalam hal penilaian dan pemilihan pelanggan terbaik.

Kata Kunci : *best customer*, TOPSIS, Keputusan, Penilaian