

Analisis perpindahan layanan selular dengan metode data mining (studi kasus pada pelanggan telkomsel)

Hilalludin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20292318&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Manajemen churn adalah masalah abadi dalam pemasaran produk layanan selular di Indonesia. Telkomsel sebagai operator selular dengan jumlah pelanggan terbesar dan memiliki pangsa pasar hampir dari setengah pasar layanan selular di Indonesia dipilih untuk penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan dalam mendapatkan pola pelanggan telkomsel yang berpotensi untuk pindah layanan selular dengan melihat faktor ? faktor yang mempengaruhi dalam memutuskan untuk churn atau no churn dengan metode data mining, dan menggunakan algoritma C5.0. hasil yang didapatkan pada penelitian ini berupa model pohon keputusan yang berisikan prediksi pelanggan Telkomsel yang berpotensi untuk churn atau non churn.

ABSTRACT

Churn management is an eternal problem in product marketing of cellular services in Indonesia. Telkomsel as a service provider with the largest number of customers and has nearly half a market share of the mobile service market in Indonesia is chosen as topic for this study. The purpose of this study is to provide insight in getting patterns of Telkomsel customers that have the churn potential to the other service providers through observation the factors that influence customers decision to churn or no churn by using data mining methods and the C5.0 algorithm. The obtained result in this study is a decision tree model that contains a prediction of potential Telkomsel customers to churn or non churn.