

Analisis karakteristik pelanggan baru layanan operator menggunakan cluster dan association rules = Provider new customers characteristic analysis using cluster and association rules / Raovina Haq Ra

Raovina Haq Ra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411060&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Persaingan yang terus meningkat saat ini menuntut setiap perusahaan untuk menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dengan maksimal. Customer development berfokus pada peningkatan revenue perusahaan dari pelanggan yang sudah ada. Perusahaan telekomunikasi harus menemukan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan customer development dan meningkatkan revenue yang didapatkan dari pelanggan baru yang merupakan pelanggan potensial bagi perusahaan. Metode clustering analysis dan association rules digunakan untuk menemukan karakteristik pelanggan baru dan pola penggunaannya. Dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat lima klaster pelanggan baru dan aturan asosiasi yang berlaku disetiap klasternya. Dengan mengetahui karakteristik pelanggan baru serta aturan asosiasi ini, perusahaan dapat merancang strategi yang tepat untuk mencapai tujuan customer development.

ABSTRACT

Today's increasing competition requires every company to strive more to be able to survive in the business world by implementing Customer Relationship Management (CRM). Customer development focused on increasing company's revenue from existing customers. Telecommunications industry must find the effective strategy to achieve the goal of customer development and increase revenue gained from new customers who are potential customers for the company. Clustering analysis and association rules method are used to find new customers characteristics and patterns of using their mobile phone. From the research it is found that there are five clusters of new customers and association rules that apply in each cluster. Understanding the characteristics of the customers in each clusters and association rules applied assist companies to develop strategies to achieve customer development.