

Analisis loyalitas pelanggan Lion Air dengan metode data mining = Analysis of loyalty of Lion Air's customer by data mining method

Gertrudis Ratna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20289619&lokasi=lokal>

Abstrak

Loyalitas pelanggan memiliki peranan yang besar bagi perusahaan untuk meningkatkan pasar bisnisnya karena pelanggan yang loyal memberikan dampak yang positif berupa peningkatan profit dan daya saing perusahaan, pujian yang positif pada produk, dan sebagai entry barrier terhadap para pesaing. Oleh karena itu, maskapai nasional sebagai bagian dari industri penerbangan yang terus meningkat ini perlu melakukan analisis mengenai loyalitas pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pelanggan dari salah satu maskapai swasta di Indonesia yang mempengaruhi tingkat loyalitasnya dengan metode data mining, dimana algoritma yang digunakan adalah C5.0. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini berupa model pohon keputusan yang berisikan klasifikasi pelanggan Lion Air berdasarkan tingkat loyalitasnya.Customer loyalty has a important role for company in increasing its business market because loyal customers gives positive impacts, such as increasing company's profit and competence skill, positive complement about its product, and applicable to be used as an entry barrier within the competitors. In due to that condition, national airline, as one of the airline industry's components that improve in recent years, needs to do analysis research concerned on its own customer loyalty. This research aims to discover the customers' characteristic from an airline in Indonesia that influences their loyalty level by using data mining, while the used algorithm is C5.0. A result obtained in this study is a decision tree model that contains a classification of Lion Air's customers based on their loyalty level.