

Analisis pelanggan seluler pra bayar yang berpotensi untuk berhenti berlangganan dengan menggunakan metode cart = Analysis of prepaid cellular subscribers who have the potential to churn using cart method / Fitri Pradina Putri

Fitri Pradina Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411211&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pasar layanan seluler di Indonesia saat ini telah memasuki masa jenuh. Maka, fokus perusahaan penyedia layanan seluler berubah dari memperoleh pelanggan baru menjadi mempertahankan pelanggannya terutama yang pra bayar agar tidak berpindah ke perusahaan pesaing. Penelitian ini bertujuan membuat model klasifikasi dan mengetahui karakteristik pelanggan pra bayar yang berpotensi untuk berhenti berlangganan. Dengan penggunaan algoritma CART untuk mengklasifikasi 7302 data pelanggan pra bayar suatu perusahaan penyedia layanan seluler, didapatkan akurasi model sebesar 90.5%. Hasil menunjukkan bahwa model layak untuk diterapkan dan karakteristik pelanggan dapat diketahui dari empat variabel yaitu lama di perusahaan, segmen, perubahan biaya SMS, dan perubahan biaya panggilan

ABSTRACT

The cellular market is becoming saturated in Indonesia. Thus, provider companies' focus is shifted from acquiring new subscribers to retaining their subscribers, especially prepaid, so that they will not move to the company's competitor. The purpose of this study is to make a classification model and know the characteristics of prepaid subscribers who have the potential to churn. Using CART algorithm for classifying 7302 data of prepaid subscribers in a provider company, the model has an accuracy of 90.5%. Result shows that the model is feasible to be applied and the characteristics of the subscribers can be known from four variables: length of stay, segment, change of SMS fees, and change of calling fees