

Daftar Isi

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| Abstrak..... | iii |
| Abstract..... | iv |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| Daftar Isi | viii |
| Daftar Gambar..... | x |
| Daftar Tabel..... | xi |
| DAFTAR ISTILAH..... | xii |
| 1. Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan | 3 |
| 1.4 Metodologi..... | 3 |
| 1.5 Sistematik Penulisan..... | 4 |
| 2. Tinjauan Pustaka..... | 6 |
| 2.1 Penelitian Terkait | 6 |
| 2.2 Churn Prediction..... | 8 |
| 2.3 Data Mining | 9 |
| 2.4 Korelasi Pearson..... | 11 |
| 2.5 Imbalance Data..... | 12 |
| 2.6 Synthetic Minority Oversampling Technique (SMOTE) | 13 |
| 2.7 Klasifikasi Data..... | 15 |

| | | |
|-----|------------------------------------|----|
| 2.8 | Random Forest (RF) | 15 |
| 2.9 | Evaluasi Model Klasifikasi | 16 |
| 3. | Perancangan Sistem | 19 |
| 3.1 | Dataset | 19 |
| 3.2 | Gambaran Umum Sistem | 20 |
| 3.3 | Deskripsi Tahapan Proses | 21 |
| 3.4 | Spesifikasi Lingkungan Operasional | 26 |
| 3.5 | Perancangan Skenario Pengujian | 27 |
| 4. | Pengujian dan Analisis | 29 |
| 4.1 | Pengujian Sistem | 29 |
| 4.2 | Dataset | 29 |
| 4.3 | Hasil Pengujian dan Analisis | 30 |
| 5. | Kesimpulan dan Saran | 36 |
| 5.1 | Kesimpulan | 36 |
| 5.2 | Saran | 37 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 38 |
| | LAMPIRAN | 40 |