

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	VI
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	VII
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR ISTILAH	XVI
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.2 LATAR BELAKANG.....	1
1.3 RUMUSAN MASALAH	6
1.4 TUJUAN PENELITIAN	7
1.5 MANFAAT PENELITIAN	7
1.6 BATASAN MASALAH	8
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	8
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	10
2.1 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1.1 Rangkuman Teori.....	10
1. Churn Rate	10
2. Data Mining	10
3. Klasifikasi Pelanggan.....	12
4. Teknik-Teknik Data Mining	13
a. Decision Tree	13
b. Support Vector Machine	15
5. CRM-Data Mining	15
a. Definisi CRM-Data Mining	15
b. Kerangka Classification untuk CRM-Data Mining.....	16
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.3 Perbandingan makalah penelitian dan Posisi Penelitian.....	19
2.1.4 KERANGKA PEMIKIRAN.....	26
2.1.5 HIPOTESIS PENELITIAN.....	27
2.1.6 RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	27
METODE PENELITIAN	29
3.1 JENIS PENELITIAN	29
3.2 OPERASIONAL VARIABEL.....	30

3.3	TAHAPAN PENELITIAN	34
3.4	POPULASI DAN SAMPEL.....	43
3.5	PENGUMPULAN DATA.....	43
3.6	UJI VALIDITAS DAN REABILITAS	44
3.7	TEKNIK ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	45
3.7.1	<i>Analisis Data</i>	45
3.7.2	<i>Pengujian Hipotesis</i>	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN	46
4.2	HASIL PENELITIAN	46
4.2.1	<i>Pengumpulan Data</i>	46
4.2.2	<i>Pengolahan Data</i>	46
1.	<i>Exploring Data Analysis</i>	47
2.	<i>Data Preprocess</i>	47
3.	<i>Variable Analysis</i>	52
4.	<i>Data Extraction</i>	54
5.	<i>Manual Clustering</i>	54
6.	<i>Classification Data Mining</i>	57
7.	<i>Train the Model</i>	64
8.	<i>Test the Model</i>	64
4.3	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	69
4.3.1	<i>Analisis Data</i>	69
4.3.2	<i>Pembahasan Output Model Arsitektur CRM-Data Mining</i>	86
1.	<i>Analisis Klasifikasi Pelanggan</i>	87
4.3.3	<i>Analisis Loyalitas Pelanggan</i>	91
4.3.4	<i>Implikasi Manajerial</i>	94
KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	KESIMPULAN	97
5.2	SARAN	98
DAFTAR PUSTAKA		XI