

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Batasan Penelitian	5
Bab II Landasan Teori	6
II.1 <i>Data Mining</i>	6
II.1.1 Pengertian <i>Data Mining</i>	6
II.1.2 Metodologi <i>Data Mining</i>	6
II.2 <i>Neural Network</i>	7
II.3 <i>Decision Tree</i>	8
II.4 Perbandingan model prediksi pelanggan	9
II.5 Pemilihan model prediksi pelanggan	10
II.6 Studi mengenai prediksi pelanggan	11
II.6.1 Studi mengenai pengaplikasian <i>data mining</i> dalam <i>Customer Prediction</i>	11
II.6.2 Studi mengenai aplikasi <i>data mining</i> dalam “ <i>Prediction of prepaid churn in telecommunication services</i> ”	11
II.6.3 Studi mengenai pengaplikasian <i>data mining</i> dalam <i>Customer Prediction</i>	12
Bab III Metodologi Penelitian	13

III.1	Model Konseptual	13
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	14
III.2.1	Tahap Pemahaman Bisnis Perusahaan dan Identifikasi Masalah	16
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	16
III.2.3	Tahap Pembangunan Model.....	17
III.2.4	Tahap Analisis Model	18
III.2.5	Tahap Perumusan Program Loyalitas Pelanggan.....	18
III.2.6	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	18
Bab IV	Desain Dan Pembangunan Model.....	19
IV.1	<i>Business Understanding</i>	19
IV.2	<i>Data Understanding</i>	20
IV.2.1	Kebutuhan Data.....	20
IV.2.2	Ketersediaan Data	20
IV.3	<i>Data Preparation</i>	25
IV.3.1	<i>Data Preparation data window</i> pelanggan POTS	25
IV.3.2	<i>Data Preparation data window</i> pelanggan Speedy	35
IV.4	Pemodelan	52
IV.4.1	Pemodelan <i>data window</i> pelanggan POTS	52
IV.4.2	Pemodelan <i>data window</i> pelanggan Speedy	57
Bab V	Analisis Hasil Pengolahan Data	62
V.1	Analisis Pemodelan.....	62
V.1.1	Analisis Pemodelan <i>Data Window</i> Pelanggan POTS	62
V.1.2	Analisis Pemodelan <i>Data Window</i> Pelanggan Speedy	65
V.2	Perbandingan model prediksi pelanggan	69
V.2.1	Perbandingan model prediksi pelanggan POTS.....	69
V.2.2	Perbandingan model prediksi pelanggan Speedy.....	71
V.3	Penentuan model terbaik	74
V.3.1	Penentuan model prediksi pelanggan POTS terbaik.....	74
V.3.2	Penentuan model prediksi pelanggan Speedy terbaik.....	76
Bab VI	Perumusan Rekomendasi Hasil Pemodelan	78
VI.1	Prediksi pelanggan PT. Telkom bulan Januari 2013.....	78
VI.1.1	Prediksi pelanggan POTS bulan Januari 2013.....	78
VI.1.2	Prediksi pelanggan Speedy bulan Januari 2013	79
VI.2	Perumusan program loyalitas pelanggan PT. Telkom	80
VI.2.1	Perumusan program loyalitas pelanggan POTS.....	81
VI.2.2	Perumusan program loyalitas pelanggan Speedy.....	83
Bab VII	Kesimpulan dan Saran	86
VII.1	Kesimpulan	86

VII.2	Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	91