

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	2
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Aspek Teoritis .....	8
1.6.2. Aspek Praktis .....	9
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.8. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian .....	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2. Strategi Pemasaran.....	12
2.1.3. Segmentasi Pasar .....	14
2.1.4. Segmentasi <i>Behavioural</i> .....	15
2.1.5. Bauran Pemasaran.....	16
2.1.6. Personalisasi Pemasaran .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu .....	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	29

3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.3.	Populasi dan Sampel .....	35
3.1.1.	Populasi.....	35
3.1.2.	Sampel.....	35
3.4.	Pengumpulan data .....	36
3.5.	Teknik Analisa Data.....	37
3.5.1.	Sumber Data Penelitian.....	37
3.5.2.	Proses Data Mining.....	38
3.5.3.	<i>Random Forest</i> .....	39
3.5.4.	<i>K-Means Clustering</i> .....	41
3.5.5.	Wawancara Praktisi Ahli .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	44
4.1.1	Karakteristik data penelitian .....	44
4.1.2	Data <i>Cleansing</i> .....	45
4.1.3	Hasil Prediksi Migrasi dan Faktor Penting Prediksi Migrasi.....	48
4.1.4	Pembentukan Segmentasi Berdasarkan <i>Behaviour</i> .....	57
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.2.1	Pembahasan Faktor Penting Untuk Prediksi Migrasi .....	62
4.2.2	Pembahasan Segmentasi dan Karakteristik Pelanggan Berdasarkan <i>Behaviour</i> .....	64
4.2.3	Pembahasan Penawaran Paket untuk Segmen Pelanggan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.1.1	Kesimpulan Faktor Penting Prediksi Migrasi .....	71
5.1.2	Kesimpulan Segmentasi dan Karakteristik Pelanggan Berdasarkan <i>Behaviour</i> .....	71
5.1.3	Kesimpulan Penawaran Paket Untuk Setiap Segmen.....	72
5.2	Saran.....	73
5.2.1	Saran Untuk Praktisi .....	73
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	73
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>75</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>77</b>