

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkomsel Poin	1
Gambar 1. 2 Poin dan <i>Tier</i> Telkomsel Poin.....	3
Gambar 1. 3 Persentase <i>Churn</i> Pelanggan Telkomsel Tahun 2017	4
Gambar 1. 4 <i>Top Marketing Objectives</i>	6
Gambar 1. 5 <i>Redeem</i> Berdasarkan <i>Brand</i>	8
Gambar 1. 6 <i>Loyalty Performance by Tier</i>	8
Gambar 1. 7 <i>Customer Engagement Poin Redeemers</i>	9
Gambar 2. 1 Pengaruh Program Reward	20
Gambar 2. 2 Proses CRISP-DM	24
Gambar 2. 3 <i>Hierarchical Clustering</i>	29
Gambar 2. 4 <i>Dendrogram Hierarchical Clustering</i>	30
Gambar 2. 5 <i>Metode K-Means Clustering</i>	31
Gambar 2. 6 <i>Theoretical Framework</i>	40
Gambar 2. 7 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	48
Gambar 3. 2 Pengumpulan Data	49
Gambar 4. 1 Status Pembelanjaan Poin Pelanggan per Desember 2017	52
Gambar 4. 2 Status Pembelanjaan Poin Pelanggan berdasarkan <i>Tier</i>	52
Gambar 4. 3 <i>Stream Data Selection</i>	54
Gambar 4. 4 <i>Data Outlier and extreme</i>	55
Gambar 4. 5 <i>Stream Remove Outlier and Extreme</i>	55
Gambar 4. 6 Distribusi Normal.....	56
Gambar 4. 7 Input Variabel.....	58
Gambar 4. 8 Hasil Regresi Linear.....	59
Gambar 4. 9 <i>Stream Auto Cluster</i>	65
Gambar 4. 10 Hasil <i>Auto Cluster</i>	66
Gambar 4. 11 <i>Stream K-Means Clustering</i>	66
Gambar 4. 12 Input Variabel <i>Cluster</i>	67
Gambar 4. 13 <i>Model Summary Cluster</i>	68
Gambar 4. 14 Proporsi <i>Cluster</i>	69
Gambar 4. 15 <i>Predictor Importatnace</i>	70
Gambar 4. 16 Perbandingan <i>Size</i> dan <i>Variable Input</i> pada <i>Cluster</i>	71
Gambar 4. 17 <i>Cluster Comparison</i>	72
Gambar 4. 18 Karakteristik Target <i>Redeem</i> pada <i>Cluster 1</i>	74
Gambar 4. 19 Karakteristik LoS, Frekuensi <i>Redeem</i> , <i>Merchant</i> dan <i>Tier</i>	75
Gambar 4. 20 Penawaran untuk <i>Shop</i> , <i>Sport</i> , <i>Travelling</i> dan <i>Telco</i>	77
Gambar 4. 21 Karakteristik Target <i>Redeem Cluster 3</i>	78
Gambar 4. 22 Karakteristik LoS, Frekuensi <i>Redeem</i> , <i>Merchant</i> dan <i>Tier</i>	79
Gambar 4. 23 Penawaran untuk <i>Dinning</i> , <i>Ecommerce</i> , <i>Luckydraw</i> , dan <i>Movie</i>	81
Gambar 4. 24 Karakteristik Target <i>Redeem</i> pada <i>Cluster 4</i>	82

Gambar 4. 25 Karakteristik Frekuensi <i>Redeem</i> pada <i>Cluster</i> 5	83
Gambar 5. 1 Strategi Pemanfaatan <i>Tool Data Mining</i>	87