

ABSTRAK

Nama : Wildan Aqmariq Fabian
NIM : 41518120018
Pembimbing TA : Afiyati, S.Si, MT
Judul : ANALISA PELANGGAN CABUT LAYANAN INTERNET RUMAHAN MENGGUNAKAN ALGORITMA RANDOM FOREST DAN LOGISTIC REGRESSION

Analisa pelanggan churn di dunia industry penyedia jasa layanan internet rumahan (Fiber To The Home/ FTTH) merupakan hal yang penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Pelanggan churn sendiri merupakan pengguna layanan yang cenderung berhenti berlangganan terhadap suatu layanan. Belakangan pasar layanan internet rumahan meningkat tajam, dengan demand yang tinggi saat ini tentu akan ada persaingan pasar dalam jasa penyedia layanan internet rumahan. Maka dari itu sangat penting untuk menganalisa pelanggan yang kemungkinan akan beralih ke pesaing dalam waktu dekat. Dalam penelitian ini penulis akan mencoba membangun prediksi pelanggan churn menggunakan metode penelitian CRISP-DM untuk perusahaan penyedia jasa layanan internet rumahan menggunakan teknik data mining dan machine learning yaitu logistic regression and Random Forest. Akan dilakukan perbandingan terhadap efisiensi kedua algoritma berdasarkan dataset pengguna layanan. Kata Kunci: FTTH, *RANDOM FOREST*, *LOGISTIC REGRESSION*, *churn*, *CRISP-DM*

ABSTRACT

Nama : Wildan Aqmariq Fabian
NIM : 41518120018
Pembimbing TA : Afiyati, S.Si, MT
Judul : ANALISA PELANGGAN CABUT
LAYANAN INTERNET RUMAHAN
MENGUNAKAN ALGORITMA
RANDOM FOREST DAN LOGISTIC
REGRESSION

Analysis of customer churn in the world industry of home internet service providers (Fiber To The Home/FTTH) is an important matter for further research. Churn customers are service users who tend to stop subscribing to a service. Recently, the home internet service market has increased sharply, with the current high demand, of course there will be market competition in home internet service provider services. Therefore it is very important to analyze customers who are likely to switch to competitors in the near future. In this study the authors will try to build customer churn predictions using the CRISP-DM research method for home internet service providers using data mining and machine learning techniques, namely logistic regression and Random Forest. A comparison will be made of the efficiency of the two algorithms based on the service user dataset.

Keywords: FTTH, RANDOM FOREST, LOGISTIC REGRESSION, churn, CRISP-DM