

## DAFTAR ISTILAH

<i>Acquire</i>	:	Cara untuk memperoleh/menarik pelanggan baru
<i>Customer churn</i>	:	Beralihnya pelanggan dari satu perusahaan ke perusahaan lain
<i>Data mining</i>	:	Proses dalam menemukan pola atau informasi menarik dari sejumlah data yang besar, dimana data dapat disimpan dalam <i>database</i> , <i>data warehouse</i> atau dapat disimpan di tempat penyimpanan informasi lainnya dengan menggunakan teknik pengenalan pola seperti teknik statistik dan matematika
<i>Enhance</i>	:	Cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga pelanggan yang dimiliki menjadi pelanggan yang <i>valuable</i> /bernilai
<i>K-Means</i>	:	Merupakan salah satu metode data <i>clustering</i> non-hirarki yang mempartisi data yang ada ke dalam bentuk satu atau lebih <i>cluster</i> /kelompok
Kepuasan	:	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki
Kepuasan Fungsional	:	Kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk
Kepuasan Psikologikal	:	Kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tak berwujud atas pembelian produk
<i>Cluster</i> pelanggan	:	Pengelompokan pelanggan berdasarkan karakteristik tertentu
Kompetitor	:	Pesaing
<i>Laundry</i>	:	Jasa yang bergerak di bidang mencuci pakaian
Loyalitas	:	Tingkat kesetiaan dari para konsumen terhadap

	suatu barang atau jasa merek tertentu
<i>Market Share</i>	: Prosentasi penjualan suatu perusahaan terhadap total penjualan para pesaing terbesarnya pada waktu dan tempat tertentu
<i>Raw data</i>	: Data mentah
<i>Retain</i>	: Cara-cara perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang telah dimiliki
<i>Recency, Frequency, Monetary</i>	: Cara untuk meramalkan perilaku konsumen di masa depan dengan menggunakan parameter <i>Recency, Frequency, Monetary</i> agar dapat mengarahkan keputusan segmentasi yang lebih baik
<i>Silhouette value</i>	: Nilai yang menunjukkan kualitas <i>cluster</i> yang terbentuk
<i>Win-win solution</i>	: Situasi dimana kedua belah pihak saling menguntungkan