

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
II.1 <i>Customer Relationship Management</i> .....	6
II.2 <i>Data Mining</i> .....	6
II.2.1 <i>Pengertian Data Mining</i> .....	6
II.2.2 <i>Metodologi Data Mining</i> .....	7
II.3 <i>Prediksi</i> .....	8
II.4 <i>Metode Pemodelan Prediksi dalam Data Mining</i> .....	9
II.4.1 <i>Neural Network</i> .....	9
II.4.2 <i>Decision Tree</i> .....	11
II.5 <i>Predictor Importance</i> .....	13
II.6 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
III.1 <i>Model Konseptual</i> .....	15
III.2 <i>Sistematika Penyelesaian Masalah</i> .....	16
III.2.1 <i>Tahap Pendahuluan</i> .....	17
III.2.2 <i>Tahap Pembangunan Model</i> .....	18
III.2.3 <i>Tahap Analisis Hasil Pemodelan</i> .....	19

III.2.4	Tahap Prediksi Pelanggan dan Perumusan Rekomendasi.....	19
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran .....	20
<b>BAB IV</b>	<b>DESAIN DAN PEMBANGUNAN MODEL .....</b>	<b>21</b>
IV.1	<i>Business Understanding</i> .....	21
IV.2	<i>Data Understanding</i> .....	21
IV.2.1	Ketersediaan Data .....	21
IV.2.2	Kebutuhan Data.....	22
IV.2.3	Kualitas Data.....	24
IV.3	<i>Data Preparation</i> .....	26
IV.4	Pemodelan ( <i>Modeling</i> ) .....	46
IV.4.1	Pemodelan dengan Metode <i>Neural Network</i> .....	46
IV.4.2	Pemodelan dengan Metode <i>Decision Tree</i> .....	49
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS HASIL PEMODELAN .....</b>	<b>51</b>
V.1	Analisis Hasil Pemodelan .....	51
V.1.1	Analisis Hasil Pemodelan <i>Neural Network</i> .....	51
V.1.2	Analisis Hasil Pemodelan <i>Decision Tree</i> .....	52
V.2	Perbandingan Model Prediksi Pelanggan .....	54
<b>BAB VI</b>	<b>PREDIKSI PELANGGAN DAN PERUMUSAN REKOMENDASI PROGRAM .....</b>	<b>55</b>
VI.1	Prediksi Pelanggan .....	55
VI.2	Rekomendasi Program.....	56
VI.2.1	Pemberian <i>Member Card</i> .....	57
VI.2.2	Pemberian Poin .....	58
VI.2.3	Pemberian Kupon.....	58
VI.2.4	Penyajian Rubrik Relevan.....	59
<b>BAB VII</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
VII.1	Kesimpulan.....	61
VII.2	Saran .....	61
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>