

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1. Struktur Organisasi PT Telkomsel .....                             | 1  |
| Gambar 1. 2. Komposisi Pengguna Internet 2017.....                              | 4  |
| Gambar 1. 3. Penetrasi Pengguna Internet 2017 .....                             | 4  |
| Gambar 1. 4. Jumlah churn pelanggan LOOP 2015-2017 .....                        | 5  |
| Gambar 2. 1. Merancang Strategi Pemasaran berbasis Pelanggan.....               | 11 |
| Gambar 2. 2. Empat P (4P) dalam bauran pemasaran .....                          | 15 |
| Gambar 2. 3. Konversi 4P menjadi 4C .....                                       | 15 |
| Gambar 2. 4. Kerangka Pemikiran .....                                           | 24 |
| Gambar 4. 1. Stream untuk Remove Outlier & Extreme Data.....                    | 32 |
| Gambar 4. 2. Screenshot Data Audit (1).....                                     | 34 |
| Gambar 4. 3. Screenshot Data Audit (2).....                                     | 34 |
| Gambar 4. 4. Stream pembentukan Cluster menggunakan metode TwoStep.....         | 37 |
| Gambar 4. 5. Output clustering dengan 10 variabel numerik dan 5 kategorik ..... | 38 |
| Gambar 4. 6. Predictor Importance pembentuk cluster .....                       | 39 |
| Gambar 4. 7. Output clustering dengan 10 input variabel numerik .....           | 39 |
| Gambar 4.8. Produk internet LOOP untuk segmen-1.....                            | 46 |
| Gambar 4. 9. Produk voice LOOP untuk segmen-1 .....                             | 47 |
| Gambar 4. 10. Produk LOOP untuk segmen-2 .....                                  | 47 |
| Gambar 4. 11. Paket Promo Telkomsel .....                                       | 48 |
| Gambar 4. 13. Screenshot halaman di aplikasi Mytelkomsel .....                  | 50 |
| Gambar 4. 14. Metode Pembayaran pada salah satu Market Place.....               | 51 |
| Gambar 4. 15. Screenshot Ads Telkomsel.....                                     | 51 |
| Gambar 4. 16. Hasil Clustering Penelitian sebelumnya .....                      | 53 |
| Gambar 4. 17. Layanan Internet yang diakses berdasarkan survey APJII 2017...    | 54 |
| Gambar 4. 18. Key Finding dalam Survey Segment 2017.....                        | 55 |