

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum IndiHome.....	1
1.1.2 Keunggulan <i>Triple Play</i> IndiHome.....	2
1.1.3 Keunggulan Fiber Optik.....	4
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Kegunaan Penelitian	9
1.6.1 Aspek Teoritis	9
1.6.2 Aspek Praktis	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Terkait Penelitian	11
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.1.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.1.3 Pemasaran	13
2.1.4 Strategi Pemasaran.....	13
2.1.5 Segmentasi Pasar.....	16
2.1.6 Segmentasi <i>Behavioural</i>	17

2.1.7	<i>Customer Behavior</i>	17
2.1.8	Loyalitas Pelanggan	19
2.1.9	<i>Upselling</i>	20
2.1.10	RFM (<i>Recency, Frequency, Monetary</i>).....	21
2.1.11	Klasifikasi	22
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	37
BAB 3	39
METODE PENELITIAN	39
3.1	Karakteristik Penelitian.....	39
3.2	Operasional Variabel.....	40
3.3	Tahapan Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Pengumpulan Data	42
3.6	Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1	<i>Random Forest</i>	43
3.6.2	<i>Naïve Bayes</i>	43
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Presentasi Data.....	46
4.2	Pengolahan Data	47
4.2.1	Perancangan Model Prediksi.....	51
4.2.2	Pengolahan Hasil Prediksi	55
4.3	Pembahasan.....	57
BAB V	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
5.2.1	Saran bagi PT Telkom Maluku	66
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA	68

