

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Asumsi Masalah	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
2.1 Customer Churn	8
2.2 Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)	10
2.3 Risk Analysis.....	11
2.4 Penelitian Ini.....	12
BAB III.....	15
3.1 Customer Churn	15
3.2 Prediksi Customer Churn	15

3.2.1 Logistic Regression	16
3.2.2 Artificial Neural Network (ANN).....	18
3.2.3 XGBoost	22
3.2.4 Pengukuran Kinerja Model.....	23
3.2.5 K-Fold Cross Validation.....	25
3.3 Multikolinearitas.....	28
3.4 QPSM	30
3.5. Risk Analysis.....	31
3.5.1 Simulasi Monte Carlo	32
3.5.2 <i>Value at Risk</i> dan <i>Conditional Value at Risk</i>	33
BAB IV	36
4.1 Objek Penelitian	36
4.2 Data Penelitian	36
4.3 Alat Penelitian	37
4.4 Tahapan Penelitian	38
BAB V.....	42
5.1 Pengambilan Data.....	42
5.2 Preprocessing Data	43
5.2.1 Exploratory data analysis (EDA) dan data cleansing	43
5.2.2 Data balancing	43
5.3 Profil Responden	44
5.4 Uji Multikolinearitas	49
5.5 Analisis Data	50
5.6 Analisis Output.....	53
5.7 Analisis Strategi	55
5.8 Analisis Risiko	71
BAB VI.....	74
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	82