

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Pertanyaan Penelitian	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.6. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Segmentasi Pasar.....	18
2.1.1. Tujuan Segmentasi Pasar.....	18
2.1.2. Faktor Pembentuk Segmentasi Pasar	19
2.2. Personalisasi Marketing	22
2.3. Hipersegmentasi	23
2.4. Manajemen berhenti berlangganan	24
2.5. Penelitian Terdahulu.....	25
2.6 Kerangka Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian.....	29
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31

3.3. Metode Pengumpulan Data	33
3.4. Tahapan Penelitian	42
3.5. Teknik Analisis Data Kuantitatif	44
3.6. Populasi dan Sampel	46
3.7. Instrumen Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Pengumpulan Data	48
4.2. Analisis Data	50
4.2.1. <i>Predictive Analytics Modelling</i>	50
4.2.1. <i>K-Means</i> Segmentasi Kluster	64
4.3. Hasil Penelitian	66
4.3.1. Profil dan Karakter Segmen Pelanggan Lapsr Aplikasi MyTelkomsel	66
4.3.1.1. Profil dan Karakteristik Kluster	69
4.3.1.2. Korelasi Kluster	71
4.3.2. Penerapan Strategi Pemasaran Yang Mengurangi Tingkat Lapsr Aplikasi MyTelkomsel	76
4.3.2.1. Strategi 4P	77
4.3.2.1.1. Strategi Produk	77
4.3.2.1.2. Strategi Harga	81
4.3.2.1.3. Strategi Tempat	86
4.3.2.1.4. Strategi Promosi	91
4.3.2.2. Strategi CRM	94
4.3.3. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Implikasi Manajerial	104
5.3. Keterbatasan Penelitian	105
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya	106
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Variabel geografis pelanggan Telkomsel.....	34
Tabel 3. 2	Variabel psikografi pelanggan Telkomsel	34
Tabel 3. 3	Variabel Perilaku - penggunaan dan tagihan pelanggan Telkomsel ...	35
Tabel 3. 4	Variabel perilaku - percakapan pelanggan Telkomsel	36
Tabel 3. 5	Variabel perilaku - penggunaan aplikasi MyTelkomsel pelanggan Telkomsel	37
Tabel 3. 6	Variabel Behavioral - isi ulang pelanggan Telkomsel	39
Tabel 3. 7	Variabel Behavioral - akses dan pembayaran aplikasi MyTelkomsel	39
Tabel 4. 1	<i>Analytics Based Table</i>	51
Tabel 4. 2	Matrik <i>Confusion</i>	56
Tabel 4. 3	Data testing matrik <i>Confusion</i>	57
Tabel 4. 4	Deskripsi hasil kluster	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Pelanggan Seluler Indonesia.....	1
Gambar 1. 2	Konektifitas pelanggan seluler Indonesia 2022.....	2
Gambar 1. 3	<i>Market Share</i> Juli 2023.....	2
Gambar 1. 4	Komposisi pelanggan Telkomsel berdasarkan tipe pelanggan	3
Gambar 1. 5	Jumlah persentase pelanggan Telkomsel regional eastern jabotabek berdasarkan umur berlangganan.....	4
Gambar 1. 6	Promosi penawaran paket data melalui pesan singkat	5
Gambar 1. 7	Aplikasi MyTelkomsel	6
Gambar 1. 8	Perbandingan ARPU pelanggan MyTelkomsel dengan Non MyTelkomsel.....	7
Gambar 1. 9	Peta regional eastern jabotabek	8
Gambar 1. 10	Strategi air terjun untuk mencapai target pendapatan regional eastern jabotabek.....	9
Gambar 1. 11	Layanan aplikasi MyTelkomsel.....	10
Gambar 1. 12	Profil pendapatan MyTelkomsel.....	11
Gambar 1. 13	Profil perpindahan dan alasan pelanggan tidak membeli kembali melalui aplikasi MyTelkomsel	12
Gambar 1. 14	Trend pelanggan yang melakukan pembelian melalui aplikasi MyTelkomsel.....	12
Gambar 2. 1	Personalized Marketing process	28
Gambar 3. 1	<i>The Cross-Industry Standard Process for Data Mining</i>	43
Gambar 4. 1	Populasi penelitian	49
Gambar 4. 2	Pengambilan data di aplikasi <i>MySQL</i>	49
Gambar 4. 3	Impor <i>Library</i>	51
Gambar 4. 4	Impor data sampling.....	52
Gambar 4. 5	Cek variabel dan nilai yang hilang.....	53
Gambar 4. 6	Membuat tabel x and tabel y	53
Gambar 4. 7	Pengaplikasian model pada data	55
Gambar 4. 8	Pengukuran akurasi model	55

Gambar 4. 9 Perhitungan matrik <i>Confusion</i>	57
Gambar 4. 10 Matrik <i>Confusion</i>	57
Gambar 4. 11 <i>Shap Value</i>	59
Gambar 4. 12 proses impor dan pembersihan data <i>lapser</i>	61
Gambar 4. 13 Pembersihan data <i>lapser</i>	63
Gambar 4. 14 Implementasi model	63
Gambar 4. 15 Penerapan Algoritma <i>K-Means</i> klastering.....	64
Gambar 4. 16 Metode siku atau <i>Elbow</i>	65
Gambar 4. 17 Perhitungan SSE.....	66
Gambar 4. 18 Korelasi klaster terhadap variabel <i>days_login</i>	72
Gambar 4. 19 Korelasi klaster terhadap variabel <i>trx_cvm</i>	73
Gambar 4. 20 Korelasi klaster terhadap variabel <i>trx_broadband_package</i>	74
Gambar 4. 21 Korelasi klaster terhadap variabel <i>rev_bb_umb</i>	75
Gambar 4. 22 Korelasi klaster terhadap variabel <i>rev_cvm</i>	76
Gambar 4. 23 Gambaran tempat strategis di aplikasi MyTelkomsel	89