

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BABI PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Keaslian penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Batasan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 <i>Customer Relationship Management (CRM) dan Data Mining</i> .....	13
2.1.2. Metode Segmentasi Pelanggan .....	14
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Customer Relationship Management (CRM).....	16
2.2.2 Segmentasi Pelanggan.....	20
2.2.3 <i>Data Mining</i> .....	21
2.2.4 Normalisasi.....	24
2.2.5 <i>Clustering (Hard Clustering dan Fuzzy Clustering)</i> .....	26
2.2.6 Himpunan <i>Fuzzy</i> .....	27
2.2.7 Fuzzy C-Means.....	27
2.2.8 Fuzzy RFM .....	29
2.2.9 Alat Ukur Validitas <i>Cluster</i> .....	29
2.3 Pertanyaan Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI.....	32
3.1 Alat dan Bahan.....	32
3.1.1 Alat.....	32
3.1.2 Bahan.....	32
3.2 Jalannya Penelitian.....	32
3.2.1 Pemahaman Bisnis ( <i>Business Understanding</i> ) .....	33

3.2.2 Pemahaman Data ( <i>Data Understanding</i> ).....	34
3.2.3 Persiapan Data ( <i>Data Preparation</i> ) .....	34
3.2.4 Pemodelan ( <i>Modelling</i> ) .....	37
3.2.5 Evaluasi atau <i>evaluation</i> .....	54
3.2.6 Penyebaran atau <i>deployment</i> .....	54
3.3 Program Aplikasi Menggunakan Matlab .....	54
3.3.1 Antar Muka Program Aplikasi .....	55
3.3.2 Proses Normalisasi Data .....	55
3.3.3 Domain Himpunan <i>Fuzzy</i> .....	57
3.3.4 Hasil Keluaran Program Aplikasi .....	57
3.4 Cara Analisis.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Simpanan .....	59
4.1.1 Pengumpulan Data.....	59
4.1.2 <i>Preprocessing Data</i> .....	59
4.1.3 <i>Clustering</i> .....	60
4.1.4 Validasi Cluster .....	61
4.1.5 Pelabelan Nasabah .....	62
4.1.6 Pembahasan .....	63
4.2 Pembiayaan .....	73
4.2.1 Pengumpulan Data.....	73
4.2.2 <i>Preprocessing Data</i> .....	73
4.2.3 <i>Clustering</i> .....	74
4.2.4 Validasi <i>Cluster</i> .....	74
4.2.5 Pelabelan Nasabah .....	75
4.2.6 Pembahasan .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>