

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan melalui penelitian yang telah dilakukan, ialah:

1. Model RFM dapat digunakan untuk mensegmentasi pelanggan Jala Ikan yang selanjutnya digunakan dalam prediksi *customer churn*.
2. Pemodelan data dengan algoritma *support vector machine* pada penelitian menghasilkan performa yang baik pada pembagian data 80:20 dengan nilai *accuracy* 94,5%, *precision* 100%, *recall* 91,2%, dan *f-1 score* 95%. Model ini memprediksi pelanggan *non-churn* yang benar (*True Positive*) adalah sebanyak 94 prediksi, dan hasil prediksi yang salah (*False Positive*) memiliki jumlah sebanyak 0 prediksi. Kemudian prediksi terhadap pelanggan *churn* yang benar (*True Negative*) adalah sebanyak 63 prediksi dan hasil prediksi yang salah (*False Negative*) memiliki jumlah sebanyak 9.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Jala Ikan dapat mempertimbangkan strategi manajemen pelanggan untuk mengurangi tingkat churn dan diharapkan dapat lebih memahami pelanggannya dengan lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini dan menyarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan segmen pelanggan, dan penggunaan algoritma lain untuk memprediksi *customer churn*.