

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh beberapa Kesimpulan sebagai berikut :

1. Metode pemodelan prediksi *Churn* pelanggan yang paling efektif adalah kombinasi algoritma *Logistic Regression* dengan *Synthetic Minority Over-sampling Technique* (SMOTE). Model ini menunjukkan performa terbaik dengan nilai recall tertinggi sebesar 0,820 dan akurasi sebesar 74,2%, yang menunjukkan kemampuannya dalam mendeteksi pelanggan yang berpotensi *Churn* dengan akurat.
2. Analisis *Recursive Feature Elimination* (RFE) menunjukkan bahwa fitur-fitur seperti *Total Charges*, *Monthly Charges*, dan *Tenure* merupakan prediktor utama *Churn* pelanggan. *Total Charges* dan *Monthly Charges* berpengaruh signifikan karena biaya yang tinggi dapat memicu pelanggan untuk mencari alternatif yang lebih ekonomis, sementara *Tenure* menunjukkan bahwa pelanggan yang lebih lama cenderung lebih setia. Selain itu, fitur seperti layanan *Fiber Optic* dan layanan tambahan juga mempengaruhi keputusan pelanggan untuk bertahan atau berhenti. Temuan ini mengindikasikan bahwa strategi harga yang kompetitif dan peningkatan kualitas layanan dapat efektif dalam mengurangi tingkat *Churn*.

5.2 SARAN

1. Diperlukan variabel yang lebih spesifik seperti alasan pelanggan melakukan *Churn* agar menghasilkan prediksi *Churn* lebih akurat dan menghasilkan kebijakan yang tepat
2. Diperlukan metode clustering untuk memetakan pelanggan yang terprediksi *Churn* terhadap kebijakan mengurangi *Churn*