

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian praktek kerja lapangan yang telah dilaksanakan di Startup Campus ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Dari kelima model machine learning yang diuji dan dibandingkan, terdapat model terbaik yaitu model random forest dengan AUC: 0.9934, ROC: 0.9602, dan accuracy: 0.9743.
- b. Meninjau dari beberapa hasil churn, didapatkan bahwa feature importance yaitu monetary dan jumlah_add_chart berpengaruh besar terhadap tingkat churn customer.
- c. Dampak promo dan jumlah_scroll sangat berpengaruh dalam e-commerce Fashion Campus sehingga kami merekomendasikan bagi pihak Fashion Campus untuk memberikan promo dan campaign yang lebih menarik lagi supaya ke depannya tingkat churn dapat lebih diminimalkan lagi.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat dilaksanakan terkait tingkat *customer churn* pada *Fashion Campus* adalah rutin mengupdate data tentang customer supaya bisa dilakukan analisis prediksi customer churn dengan lebih baik lagi.