

## **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.