

STAGE 0

DATASET CHURN PREDICTION

Nama Kelompok : Mandalika

Anggota :
1. Ardilla Safitri
2. Jonse Kennedy
3. Fakhry Husnul
4. Lise Listianti
5. Riska Diah N
6. Arni Cici Suryani

PROBLEM STATEMENT

Sebuah perusahaan *e-commerce* mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang berhenti berlangganan dalam satu bulan terakhir. Perusahaan tentu saja ingin menjaga pelanggan agar tetap berlangganan dan meminta tim data scientist untuk memprediksi potensi pelanggan yang akan berhenti berlangganan (*churn*) dengan mengharapkan *revenue* yang optimal.

ROLE

Tim data scientist di perusahaan *e-commerce*.

GOAL

Mencegah pelanggan untuk berhenti berlangganan (*churn*) dengan meningkatkan *satisfaction score* dan menurunkan jumlah komplain sehingga dapat mencegah kehilangan *revenue*.

OBJECTIVE

Membuat model yang dapat mendeteksi pelanggan yang berpotensi berhenti berlangganan (*churn*) melalui peningkatan layanan (promo, *cashback*, dan lain-lain).

BUSINESS METRICS

Beberapa metrics yang relevan ialah:

- Main: *Churn rate*
- Supporting: *Satisfaction Score* dan *Complain*