

ANALISA PELANGGAN KARTU KREDIT BANK

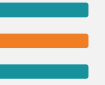
ARDI MUHAMMAD

Rakamin Final Project
VIE **BTPN** Syariah



Business Objective.



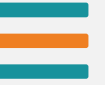


Current Problem.

Seorang manajer di bank merasa terganggu dengan semakin banyak **pelanggan** yang meninggalkan **layanan kartu kredit** mereka.

Mereka akan sangat menghargai jika seseorang dapat mengetahui **profil pelanggan** sehingga mereka dapat mengetahui pelanggan mana yang akan pergi sehingga mereka dapat secara proaktif mendatangi pelanggan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan mengubah keputusan pelanggan ke arah yang berlawanan.





Objective.



Mengidentifikasi profil Customer yang berlangganan kartu kredit.

Menemukan perilaku utama dari Customer yang berlangganan kartu kredit.

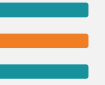


Memberikan rekomendasi Customer untuk didatangi.



Exploratory Data.

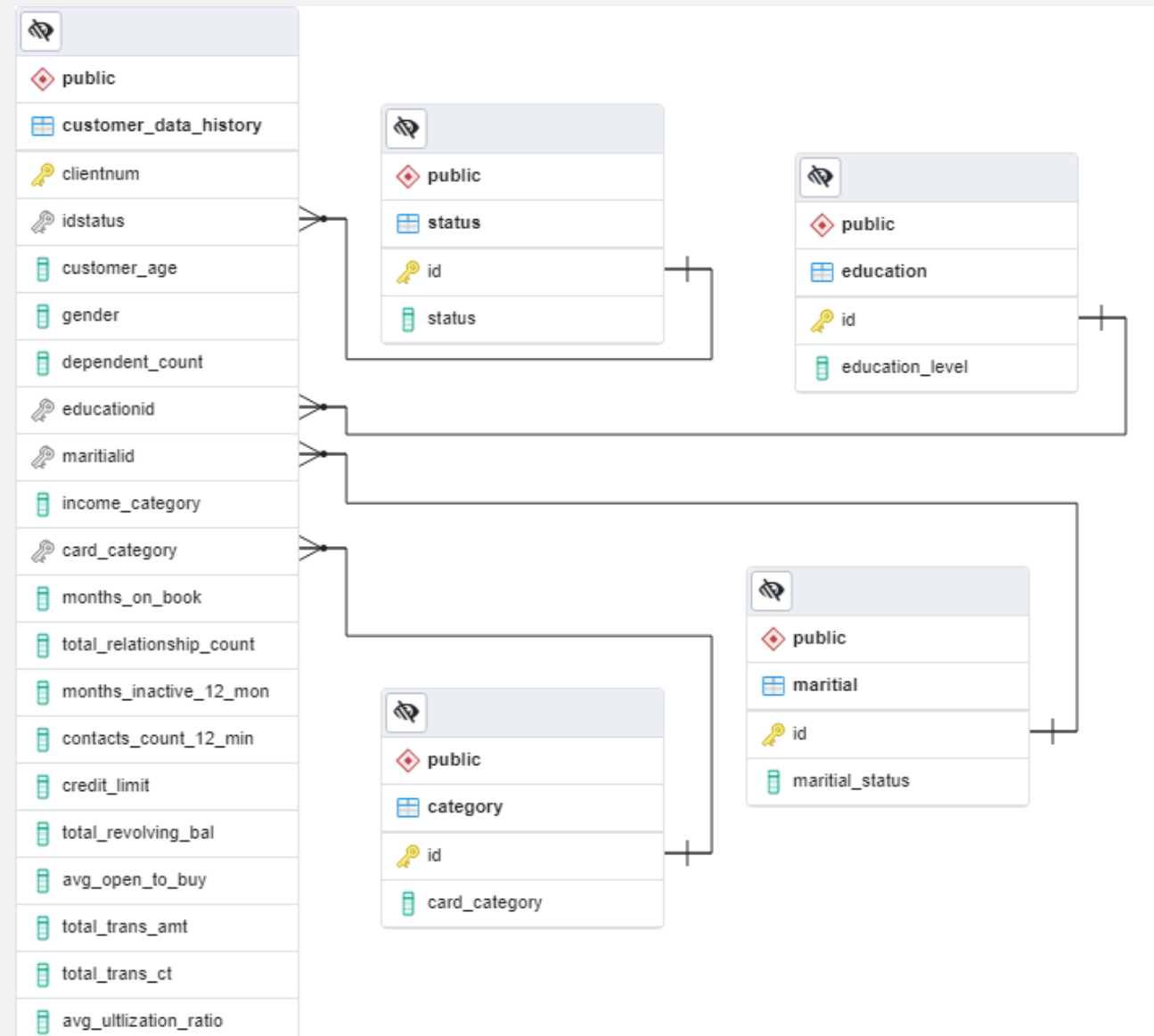


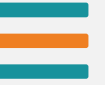


Data Set.

Terdapat 4 table

1. Tabel Customer_data_history
2. Tabel Status
3. Tabel Category
4. Tabel Education
5. Tabel Marital





Exploratory Data.

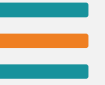
Mengabungkan semua data

Query

```
CREATE TABLE customer_data AS (  
SELECT  
a.clientnum, a.customer_age, a.dependent_count, a.gender,  
a.income_category, a.months_on_book, a.total_relationship_count, a.months_inactive_12_mon, a.credit_limit, a.total_revolving_bal,  
a.total_trans_amt, a.avg_open_to_buy, a.total_trans_ct, a.avg_utilization_ratio, b.status, c.card_category, d.education_Level,  
e.marital_status  
FROM customer_data_history a  
LEFT JOIN status_db b ON a.idstatus = b.id  
LEFT JOIN category_db c ON a.card_categoryid = c.id  
LEFT JOIN education_db d ON a.educationid = d.id  
LEFT JOIN marital_db e ON a.maritalid = e.id  
);
```

Result

	clientnum bigint	customer_age bigint	dependent_count bigint	gender text	income_category text	months_on_book bigint	total_relationship_count bigint	months_inactive_12_mon bigint
1	716474358	43	3	F	Less than \$40K	35	5	
2	818770008	49	5	F	Less than \$40K	44	6	
3	713982108	51	3	M	\$80K - \$120K	36	4	
4	769911858	40	4	F	Less than \$40K	34	3	
5	709106358	40	3	M	\$60K - \$80K	21	5	
6	713061558	44	2	M	\$40K - \$60K	36	3	



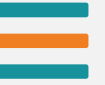
Customer berdasarkan umur

Query

```
SELECT
CASE WHEN customer_age <20 THEN '0-20'
WHEN customer_age BETWEEN 20 AND 30 THEN '20-30'
WHEN customer_age BETWEEN 30 AND 40 THEN '30-40'
WHEN customer_age BETWEEN 40 AND 50 THEN '40-50'
WHEN customer_age BETWEEN 50 AND 60 THEN '50-60'
ELSE '60++'
END AS age_range,
COUNT (CASE WHEN gender = 'M' THEN gender END) AS male,
COUNT (CASE WHEN gender = 'F' THEN gender END) AS female
FROM customer_data
WHERE LOWER(status) = 'attrited customer'
GROUP BY 1
ORDER BY age_range;
```

Result

	age_range text	male bigint	female bigint
1	20-30	15	17
2	30-40	138	172
3	40-50	330	449
4	50-60	185	263
5	60++	29	29



Customer berdasarkan income

Query

```
SELECT income_category,  
COUNT(income_category) total_customer  
FROM customer_data  
WHERE LOWER(status) = 'attrited customer'  
GROUP BY 1  
ORDER BY total_customer DESC
```

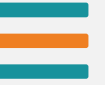
Result

	income_category text	total_customer bigint
1	Less than \$40K	612
2	\$40K - \$60K	271
3	\$80K - \$120K	242
4	\$60K - \$80K	189
5	Unknown	187
6	\$120K +	126



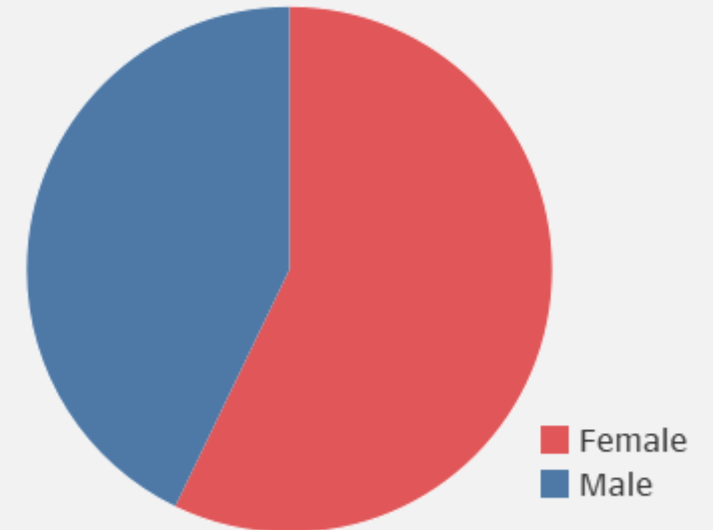
Insight Visualization.

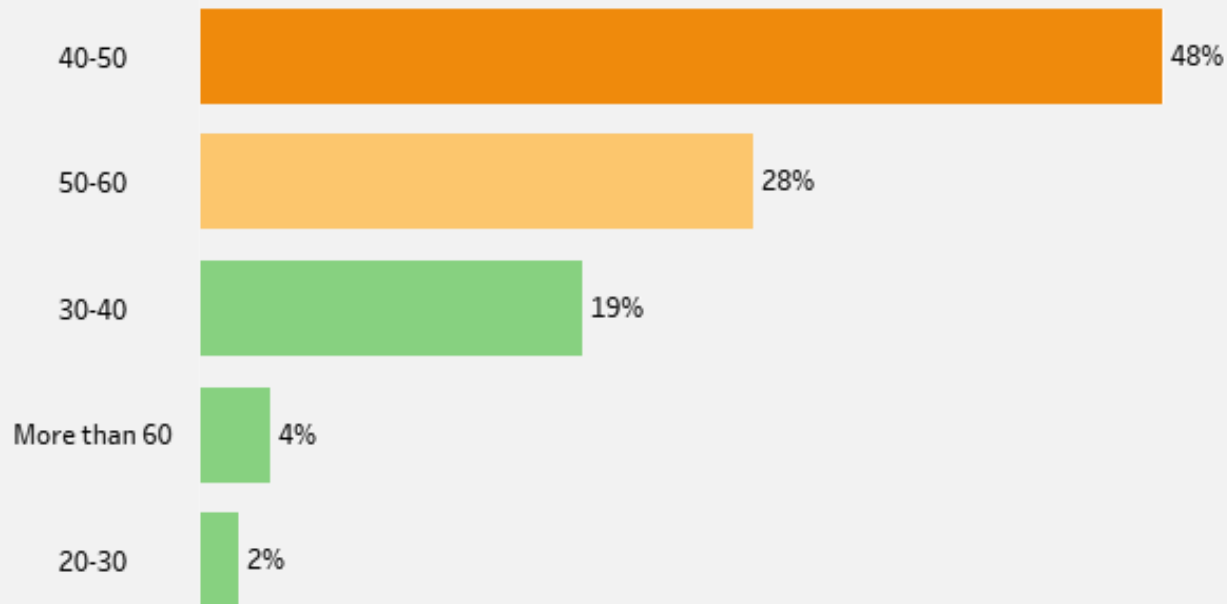
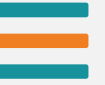




16%

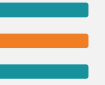
Dari customer layanan kartu kredit merupakan *Attrited* Customers, dengan 43% laki - laki dan 57% perempuan





48%

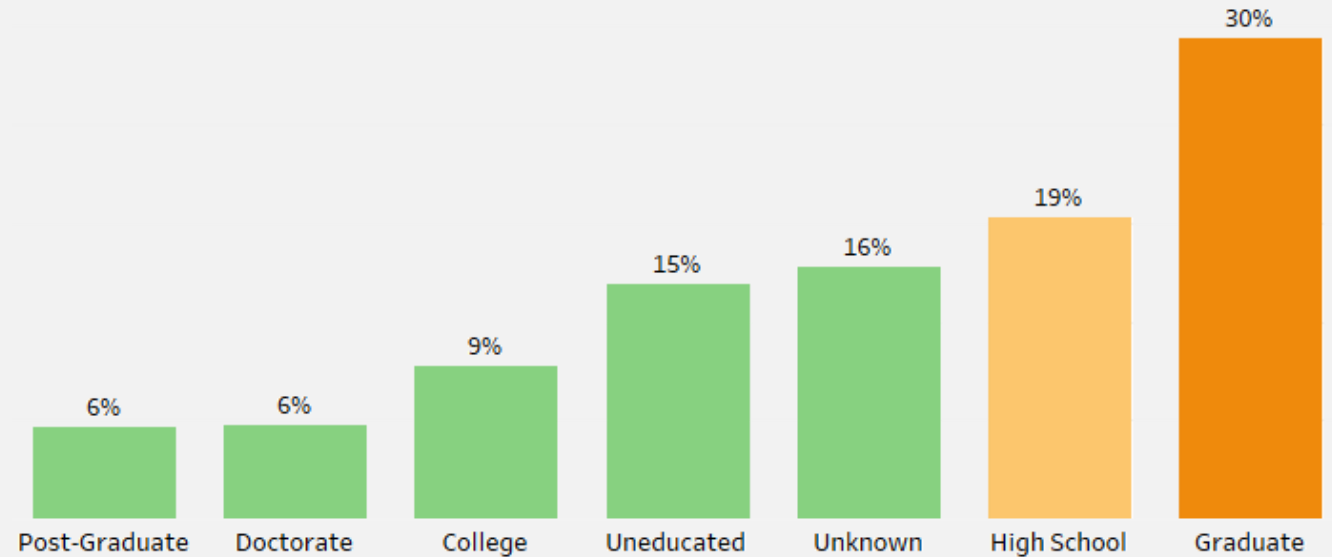
Dari customer layanan kartu kredit merupakan *Attrited* Customers dengan rentang usia **40 sampai 50 tahun**

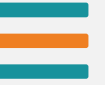


30%

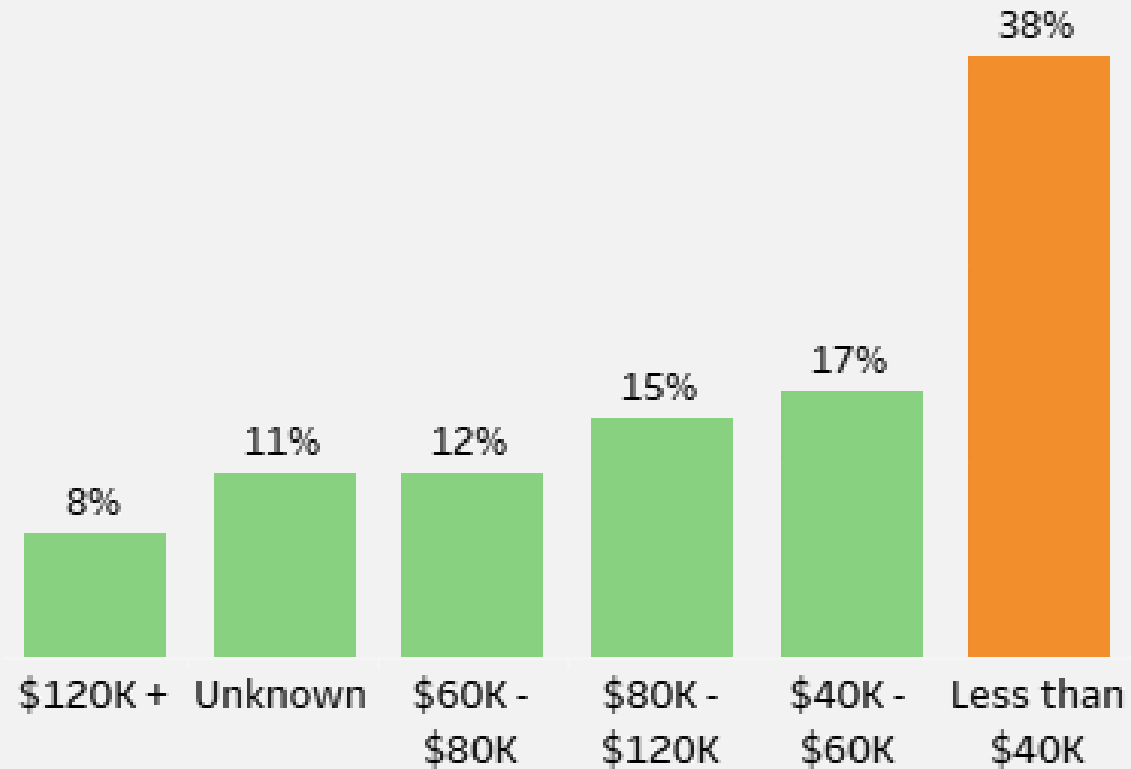
Dari customer layanan kartu kredit merupakan
Attrited Customers dengan level Pendidikan

Graduate



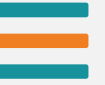


Profile.



38%

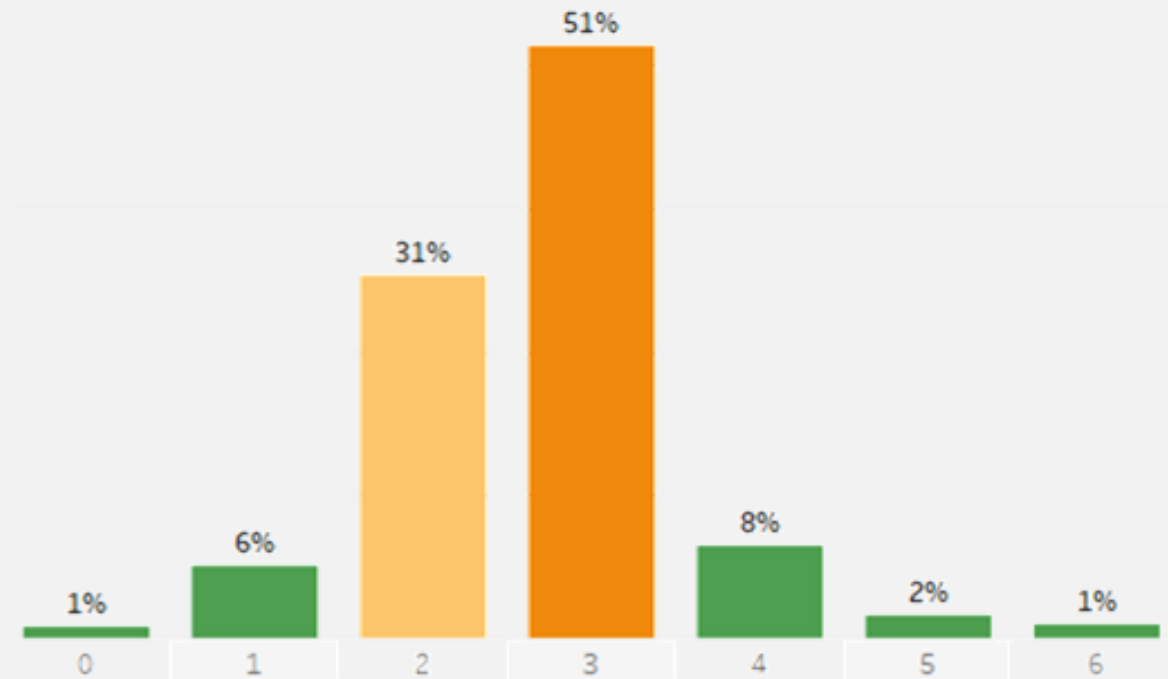
Dari customer layanan kartu kredit merupakan *Attrited* Customers dengan pendapatan perbulan kurang dari **\$40k**



Profile.

51%

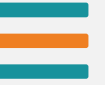
Dari customer layanan kartu kredit merupakan *Attrited* Customers dengan kebiasaan tidak aktif selama **3 bulan**





Conclusions and Recommendations.





Recommendation.

Profile



Customer dengan rentang usia 40 s/d 50 tahun, latar belakang Graduate, dan pendapatan bulanan kurang dari \$40k

Behavior



Customer yang tidak aktif selama 3 bulan

Recommendation



Dengan temuan di atas kita dapat mengelompokkan customer yang memiliki income kurang dari \$40k pada usia 40-50 tahun, serta telah tidak aktif selama 3 bulan untuk didatangi secara proaktif



Terima Kasih.