



45%

Hampir setengah dari 130.000*
customer yang tidak puas terhadap
layanan maskapai



58.793

atau setara dengan



Rp143 M

Data Science Team



Ghifariyadi
Data Science Intern



Kevin
Data Science Intern



Kervan
Data Science Intern



Fajar Nur Rochman
Data Science Intern

Data Set

Garudi Indonesia
The Airline of Indonesia

Gender

Jenis Kelamin pelanggan

Inflight wifi service

Layanan dalam pesawat

Gate location

Lokasi gerbang

Departure/Arrival time

convenient

Ketepatan waktu
keberangkatan/kedatangan

Customer type

Jenis Pelanggan

On-board service

Layanan dalam pesawat

Cleanliness

kebersihan

Arrival Delay in Minutes

Keterlambatan Kedatangan

Age

Usia Customer

Checkin service

Layanan check in

Baggage handling

Penanganan bagasi

Type of travel

Jenis Perjalanan

Satisfaction

Kepuasan pelanggan

Inflight entertainment

Hiburan dalam pesawat

Online support

Layanan online

Class

Kelas Penerbangan

Food and drink

Makanan dan minuman

Leg room service

Kenyamanan

Ease of Online booking

Kemudahan Pemesanan online

Flight distance

Jarak Penerbangan

Online boarding

Penerbangan online

Departure Delay in Minutes

Keterlambatan keberangkatan

Seat Comfort

Kenyamanan Kursi

Jumlah Kolom : 23

Jumlah Baris : 118731

What is **the problem**



Background

Garudi Indonesia mempunyai masalah banyaknya pelanggan yang tidak puas dalam maskapainya penerbangannya.

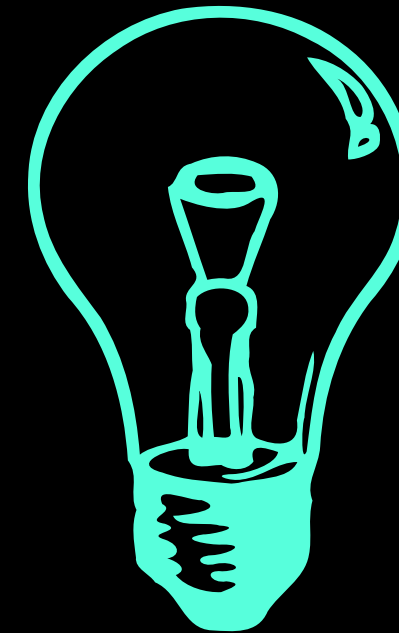
Solusi

Membuat model untuk membantu garudi indonesia untuk memprediksi pelanggan yang dissatisfied dan mengidentifikasi feature apa yang akan ditingkatkan untuk membuat pelanggan satisfied.

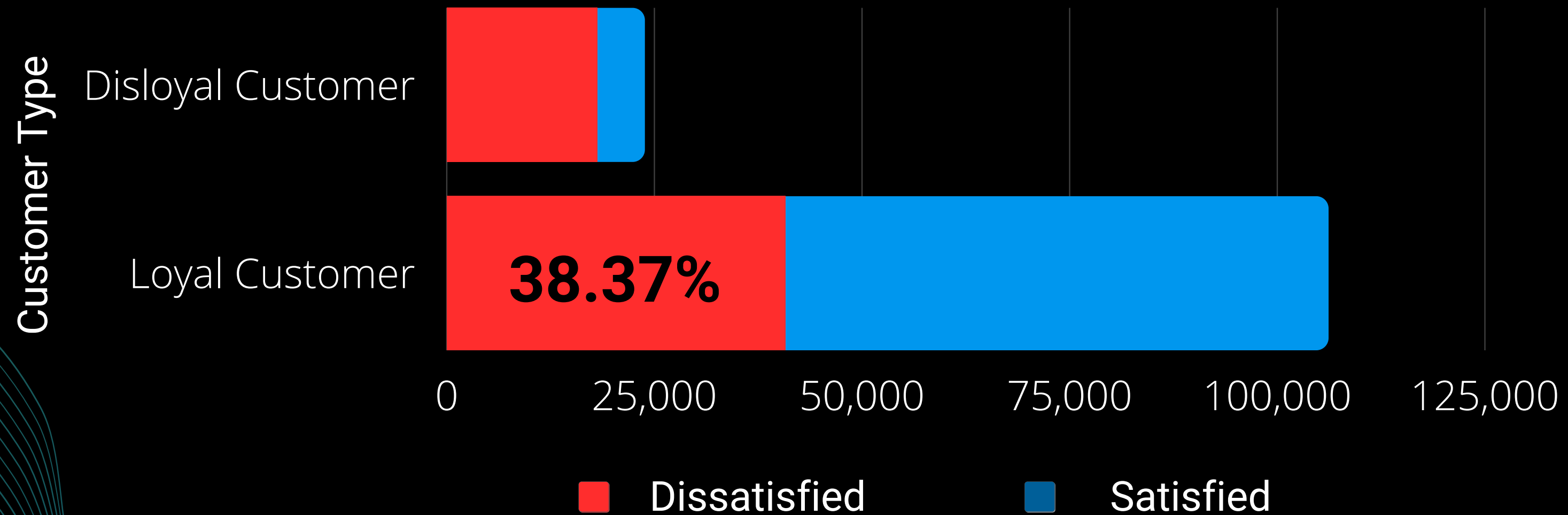
Impact jika problem tidak diselesaikan



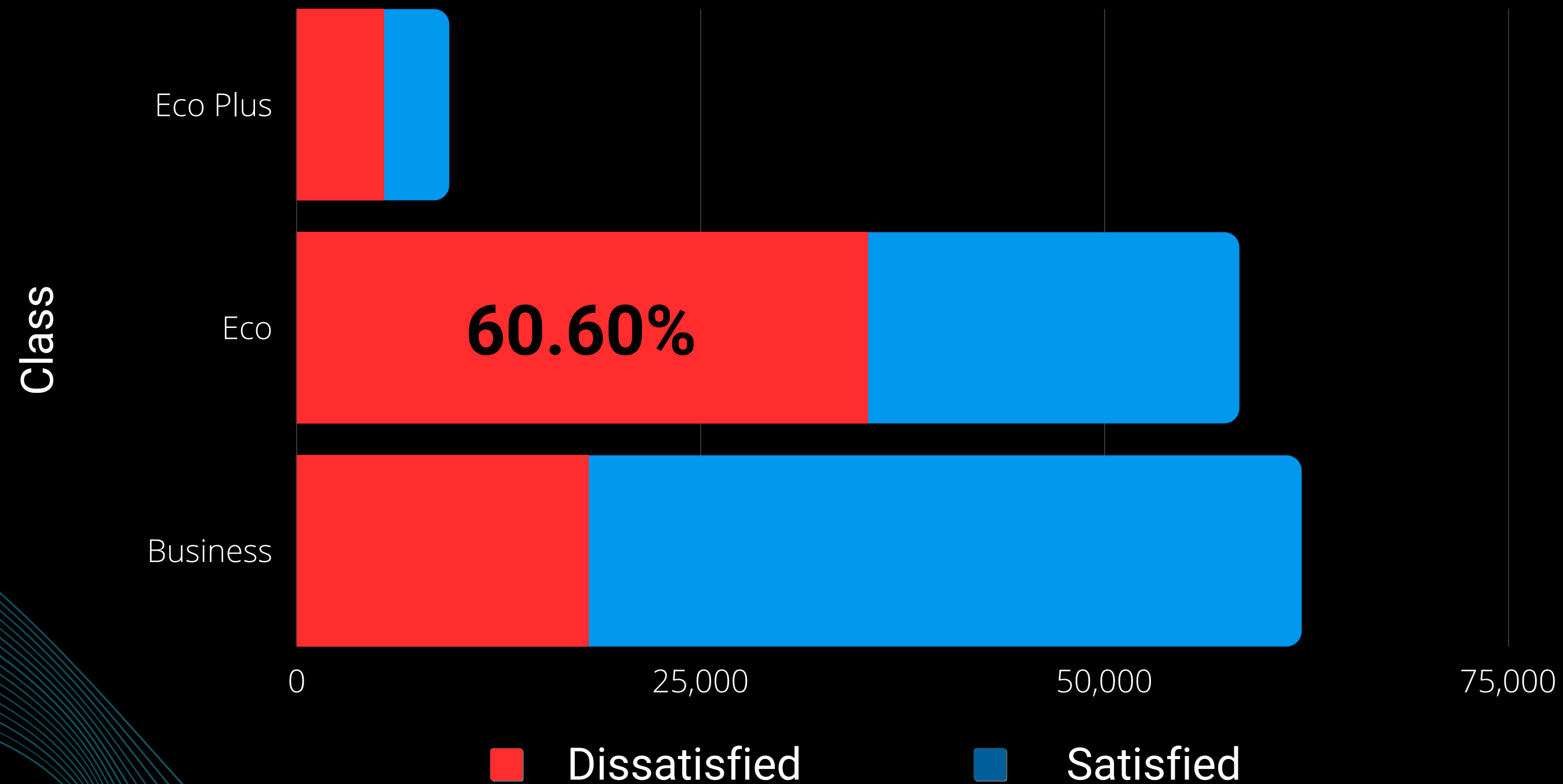
INSIGHT



JUMLAH CUSTOMER DISSATISFIED BERDASARKAN CUSTOMER TYPE



JUMLAH CUSTOMER DISSATISFIED BERDASARKAN CLASS PENERBANGAN



JUMLAH CUSTOMER DISSATISFIED BERDASARKAN CLASS PENERBANGAN

