

PROSEDUR KEPUTUSAN PELANGGAN UNTUK BERHENTI MENGUNAKAN LAYANAN LANGGANAN BANK

Agnes Andelia Yurian
Program Studi DIII Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Prosedur pengembangan aplikasi keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan langganan bank secara digital sangat dibutuhkan. Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa nasabah memutuskan hubungan dengan bank karena masalah, upaya, emosi, dan evaluasi, dengan alasan seperti pelanggaran syarat, perilaku tidak pantas, dan ketidakpuasan layanan. Bank dapat mengurangi risiko ini dengan survei keluaran pelanggan dan pengembangan sistem manajemen hubungan nasabah. Untuk itulah penulis mencoba membuat Tugas Akhir menggunakan system berbasis web mengenai aplikasi keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan bank. Penulis merancang sistem informasi aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, JavaScript. Proses meliputi impor library, analisis data, pelatihan, pengujian model, dan *deployment* aplikasi prediksi. Hasil proyek ini memperkuat kemampuan analisis dan pemodelan AI (*Artificial Intelligence*). Perancangan sistem informasi ini merupakan solusi terbaik untuk memecahkan permasalahan yang ada pada perusahaan ini.

Kata Kunci: Regresi Logistik, AI 4 JOBS, Data Science, Kampus Merdeka, OFA, Kecerdasan Buatan

CUSTOMER DECISIONS TO STOP USING BANK SUBSCRIPTION SERVICES

**Agnes Andelia Yurian
DIII Accounting Study**

Program Faculty of Economics and Business, Dharma Andalas University

ABSTRACT

The procedure for developing a customer decision application to stop using a bank subscription service digitally is urgently needed. Based on the results obtained, researchers can conclude that customers decide to stop using the bank because of problems, efforts, emotions, and evaluations, for reasons such as violation of terms, inappropriate behavior, and service dissatisfaction. Banks can reduce this risk by surveying customer output and developing a customer relationship management system. For this reason, the author tried to create a Final Project using a web-based system regarding the customer decision application to stop using bank services. The author designed this application information system using the PHP, HTML, JavaScript programming languages. The process includes library import, data analysis, training, model testing, and deployment of prediction applications. The results of this project strengthen the analysis and modeling capabilities of AI (Artificial Intelligence). The design of this information system is the best solution to solve the problems that exist in this company.

Keywords: Logistic Regression, AI 4 JOBS, Data Science, Merdeka Campus, OFA, Artificial Intelligence