

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini menunjukkan bagaimana model prediksi customer churn berdasarkan suara emosi manusia dibangun dengan menggunakan metode Bayesian Belief Network. Model yang dibangun cukup sederhana dan mudah dalam implementasinya. Perangkat lunak GeNIe muncul sebagai alat bantu dalam pembuatan prediksi customer churn karena kemudahan dalam penggunaannya dan juga *freeware*. Fitur suara yang digunakan sebagai dasar prediksi churn menggunakan fitur akustik *pitch* dan *intensity* untuk menentukan jenis emosi. Dengan melakukan proses normalisasi terlebih dahulu sebelum melakukan proses klasifikasi teks dan emosi pada data sampel suara masukan. Jenis emosi yang diklasifikasikan yaitu senang, sedih, marah, dan takut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan klasifikasi suara emosi manusia sebagai variabel dalam prediksi churn dapat memberikan hasil prediksi pada Bayesian Belief Network dengan nilai churn 60% dan tidak churn 40%.

5.2 Saran Pengembangan

Pada penelitian selanjutnya, kami percaya model prediksi customer churn menggunakan suara emosi manusia yang telah kami bangun dapat diimplementasikan dan dikembangkan lebih jauh pada sektor industri telekomunikasi khususnya divisi *Call Center* dengan menggunakan metode prediksi yang lain sebagai pembanding nilai akurasi prediksi dari penelitian ini.

