

## ABSTRAK

Jasa pengiriman barang sudah menjadi kebutuhan utama di zaman sekarang ini mengingat kebutuhan pengiriman barang setiap individu selalu meningkat. Akhirnya banyak lahir perusahaan jasa pengiriman yang bersaing secara kompetitif sehingga menuntut setiap perusahaan pada bidang yang sama untuk tetap menjaga konsistensinya. ESL Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman ekspres dengan cabang yang sudah tersebar di 40 kota Indonesia. Akan tetapi perusahaan ESL Express khususnya cabang Tasikmalaya masih mempunyai beberapa kekurangan seperti lambatnya pengiriman dan kurangnya pemasaran membuat mudahnya pelanggan untuk berpindah ke jasa pengiriman lain (*churn*). *Churn* merupakan istilah berpindahnya pelanggan ke penyedia jasa lain. Untuk itu diperlukan proses klasifikasi *churn* yang bertujuan untuk mengklasifikasikan pelanggan sebagai pelanggan setia (*loyal*) atau pelanggan yang cenderung berpindah (*churn*) berdasarkan kelas pelanggan (*segmentasi*). Digunakan algoritma *Naïve Bayes* pada klasifikasi data pelanggan *churn* dan *loyal* periode Januari 2017 – Oktober 2018 berdasarkan kelas pelanggan dengan menerapkan model *RFM*. Dari hasil pengujian menggunakan *software RapidMiner* dan dievaluasi dengan metode *Confusion Matrix* dapat diperoleh hasil kinerja kelas *Superstar* mempunyai nilai *Accuracy* 95,83%, *Precision* 100%, *Recall* 87,50%. Kelas *Golden* menghasilkan nilai *Accuracy* 96,00%, *Precision* 100%, *Recall* 88,89%. Kelas *Occational* memiliki nilai *Accuracy* 81,82%, *Precision* 85,71%, *Recall* 85,71. Kelas *Everyday* menghasilkan *Accuracy* 86,36%, *Precision* 81,82%, *Recall* 90,00%. Sedangkan kelas *Dormant* menghasilkan nilai *Accuracy* 95,90%, *Precision* 91,67%, *Recall* 73,33%.

**Kata Kunci** : Klasifikasi, *Data Mining*, *Churn*, *Naïve Bayes*, *RFM*, *Segmentasi Pelanggan*