

## Model prediksi pelanggan churn bagi penyedia jasa layanan telekomunikasi di Indonesia = Customer churn prediction modelling for telecommunication company in Indonesia

Etano Garda Ariyan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20507394&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Selama beberapa tahun terakhir, margin laba operasi dari operator jasa layanan telekomunikasi di Indonesia semakin berkurang. Situasi ini dominan dipicu oleh perang harga agresif yang dilakukan oleh semua operator untuk mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu, suatu customer churn prediction modelling diperlukan untuk memetakan pelanggan dengan lebih baik agar strategi program retensi pelanggan dapat dieksekusi seefisien mungkin tanpa mengorbankan efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris dan membangun customer churn prediction modelling dari berbagai faktor independen yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pengambilan keputusan pelanggan untuk churn atau bertahan di sebuah operator jasa layanan telekomunikasi tertentu. Data penelitian yang digunakan fokus untuk memanfaatkan data sekunder dari penggunaan, perilaku, dan data demografis pelanggan dari sebuah operator jasa layanan telekomunikasi. Sampel diuji menggunakan analisis regresi logistik untuk melatih dan menghasilkan customer churn prediction modelling akhir yang relevan dengan karakteristik pelanggan telekomunikasi saat ini.

.....For several years, the operating profit margin of telecommunication operator in Indonesia have been diminished. The situation is mainly triggered by aggressive price war deployed by all operators to acquire new customers. Hence, the customer churn prediction modelling is needed to map customer better and make the retention program strategy as efficient as possible yet without compromising its effectiveness. This research aims to obtain empirical evidence and build customer churn prediction modelling from various independent factors that possibly affect the decision making of customer to churn or retain at certain telecommunication provider in Indonesia. The research data are mainly focus in utilizing secondary data of real customer's usage, behaviour, and demographic data from a telecommunication company. The samples were tested using logistic regression analysis to train and produce final churn prediction model which relevant to current customer's characteristic at telecommunication industry.