

## ABSTRAKSI

Berdasarkan data performansi kartuHALO Regional Sumatera Bagian Tengah tahun 2004 dan kuartil I tahun 2005, di kota Batam terjadi kenaikan jumlah pelanggan churn kartuHALO. Untuk meningkatkan target churn, PT Telkomsel harus memahami karakteristik pelanggan churn, loyalitas, kepuasan dan persaingan kompetitor. Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini dapat dihasilkan program pengendalian churn kartuHALO yang efektif untuk meningkatkan target churn di graPARI Pulau Batam.

Perancangan Program Pengendalian Churn ini disusun berdasarkan beberapa pendekatan analisis yaitu analisis churn, nilai pelanggan dan SWOT. Analisis churn kartuHALO digunakan untuk mengetahui karakteristik, keluhan, pola perpindahan dan alasan pelanggan churn. Analisis nilai pelanggan kartu seluler paska bayar digunakan untuk mengetahui perbandingan variabel nilai pelanggan melalui perhitungan Customer Satisfaction Index dan Customer Satisfaction Gap Index. Perhitungan Index Loyalitas dan Index Attractiveness dilakukan untuk mengetahui profil loyalitas pelanggan. Selain itu dilakukan analisa terhadap kompetitor untuk mengetahui Strength, Weakness, Oppurtunity dan Treat kartuHALO pada saat ini.

Dari hasil penelitian dan ketertarikan program preferensi pelanggan maka dapat diidentifikasi karakteristik churn, persepsi pelanggan terhadap operator, segmen loyalitas pelanggan dan keunggulan kompetitor yang akan digunakan dalam perumusan program pengendalian churn kartuHALO meliputi program pencegahan churn (*preventive program*), program untuk menarik kembali pelanggan churn (*reaktif program*) dan program pencegahan ketika pelanggan terindikasi akan churn (*proaktif program*).

Adapun program preventif yang diusulkan meliputi program peningkatan layanan yang memiliki performansi rendah, edukasi dan sosialisasi tarif air time dan fitur tambahan, serta program reduksi tarif. Program proaktif yang diusulkan meliputi program proaktif customer service dalam menghadapi pelanggan yang akan churn, penawaran program alternatif dan penawaran paket pra bayar Telkomsel (kartu AS dan Simpati). Sedangkan program reaktif yang diusulkan yaitu program welcome back greeting, billing reminding, dan billing controlling. Tiap program yang diusulkan mempunyai subprogram untuk direalisasikan oleh manajemen PT Telkomsel graPARI pulau Batam.

STTTTELKOM