

ABSTRAKSI

Saat ini keberadaan sarana telekomunikasi telah berkembang dengan pesat Hal ini terbukti dari semakin meningkatnya permintaan telepon seluler dari tahun ketahun yang diikuti dengan terus bertambahnya operator layanan seluler. Semakin banyaknya operator layanan seluler di Indonesia ini membuat para operator harus bersaing dengan cukup ketat, termasuk didalamnya PT. Telkom dengan layanannya TELKOMFlexi. Sampai saat ini kartu FLEXITrendy sebagai salah satu produk TELKOMFlexi memiliki tingkat *churn* yang cenderung meningkat. Penyebab customer *churn* kartu FLEXITrendy belum diketahui secara pasti oleh PT. Telkom. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui karakteristik customer *churn*, pola perpindahan customer *churn* dan alasan utama yang menyebabkan customer *churn* kartu FLEXITrendy baik secara aspek teknis maupun aspek non teknis sebagai dasar perumusan program *customer retention*.

Pada penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah kuisioner. Kuisioner ini disebarkan pada customer operator layanan seluler yang pernah *churn* di kota Bandung. Dari hasil penyebaran kuisioner akan diolah dengan statistika deskriptif yaitu frekuensi untuk mengetahui karakteristik customer *churn* dan crosstab untuk mengetahui pola perpindahan customer *churn* yaitu dengan *matriks aljabar primer* yang merupakan salah satu metode *markov chain*. Sedangkan untuk mengetahui alasan teknis dan non teknis menggunakan kedua perhitungan tersebut yaitu frekuensi dan crosstab.

Dari hasil pengolahan data diperoleh data karakteristik customer *churn* kartu GSM dan CDMA, dimana karakteristik tersebut dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, pengeluaran pulsa per bulan, dan waktu tepatnya pindah SIM Card. Selain itu dari pengolahan data didapatkan pula pola perpindahan kartu GSM dan CDMA. Dimana kartu paling diminati yaitu kartu IM3 sedangkan kartu paling tidak diminati untuk dijadikan pilihan *churn* yaitu kartu matrix.

Dari hasil analisis alasan utama yang menyebabkan customer *churn* dari aspek non teknis yaitu kartu yang dipilih banyak dipakai teman / saudara. Sedangkan alasan teknis yang mnyebabkan customer *churn* kartu FLEXITrendy yaitu masalah coverage area, masalah jaringan, masalah *after sales service* dan masalah fitur baru. Setelah analisis alasan ini maka dapat dirumuskan program *customer retention* yang tepat bagi PT. Telkom.

Kata kunci : *churn, customer retention, markov chain, matriks aljabar primer, after sales service*