

Abstraksi

Asset perusahaan yang paling bernilai adalah *existing customer* atau pelanggan setia yang mereka miliki. Oleh karena itu, perusahaan akan terus berusaha untuk meningkatkan kesetiaan dan kepuasan pelanggan. Namun saat ini, untuk bisnis Telekomunikasi Seluler, meningkatkan kesetiaan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sulit karena semakin banyak perusahaan baru yang muncul dan semakin beragam pula layanan yang ditawarkan. Ketatnya persaingan bisnis diantara perusahaan Telekomunikasi Seluler ini membuat pelanggan memiliki banyak pilihan dan dapat dengan mudah melakukan churn. Oleh karena itu, perlu adanya suatu model prediksi yang akurat sehingga dapat memprediksi pelanggan yang akan churn. Churn prediction ini dapat membantu perusahaan telekomunikasi agar tidak mengalami kerugian yang lebih besar. Dalam tugas akhir ini digunakan metode Neural network untuk melakukan prediksi pelanggan yang churn. Arsitektur training yang digunakan adalah *Feed-Forward Back Propagation* karena arsitekturnya yang sederhana dan dapat mengurangi error. Data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah *Data Tournament*. Dalam tugas akhir ini dilakukan perbandingan keakuratan hasil prediksi yang dihasilkan oleh perangkat lunak *Churn Prediction* dengan hasil prediksi menggunakan *tools Clementine 10.1* terhadap algoritma CRT dan Chaid.

Kata kunci: *Churn Prediction, Existing Customer, Feed-Forward Back Propagation, Neural Network, tools Clementine 10.1*