Abstrak

Flexi adalah salah satu perusahaan penyedia telepon selular, untuk mencegah kehilangan pelanggan Flexi melakukan sistem retensi untuk memberikan pelayanan khusus kepada pelanggan. Pemilihan pelanggan yang mendapatkan retensi dapat dilihat dari data pemakaian Flexi oleh pelanggan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria. Untuk mendapatkan urutan nilai dari pelanggan dibutuhkan perhitungan secara subjektif dan objektif, dengan itu metode ANP dan TOPSIS dapat dijadikan alternatif dalam pemilihan pelanggan Flexi yang harus diretensi.

Pada Tugas Akhir ini dibangun sebuah sistem retensi yang dapat membantu pemilihan pelanggan yang akan diberikan pelayanan khusus dengan menggunakan metode ANP dan TOPSIS, dimana dalam penerapannya ANP digunakan sebagai penilaian subjektif dengan memberikan nilai bobot pada setiap kriteria dan alternatif, sedangkan TOPSIS menghasilkan nilai yang objektif karena mempertimbangkan jarak solusi ideal positif dan negatif. Dari perhitungan ANP dan TOPSIS ini dihasilkan nilai-nilai keputusan pelanggan yang diretensi dan kemudian akan diurutkan atau diberiakan perangkingan.

Tugas Akhir ini bertujuan mengimplementasi metode ANP dan TOPSIS, dari hasil pengujian didapatkan output berbeda antara penggunaan metode ANP dan TOPSIS saja dengan ANP-TOPSIS. Kemudian dilakukan analisis pada masing-masing kriteria dengan melakukan perubahan bobot kriteria, dapat dilihat seberapa besar pengaruh kriteria terhadap nilai akhir urutan pelanggan yang harus diretensi. Hasil analisis yang didapatkan bahwa kriteria yang sangat berbengaruh terhadap perubahan nilai urutan pelanggan adalah kriteria A2 atau penggunaan telepon sesama Flexi, sedangkan kriteria yang mempunyai pengaruh yang sangat kecil adalah kriteria A7 atau penggunaan *ringbacktone*.

Kata Kunci: Retensi, ANP, TOPSIS