

Abstrak

Churn (berhenti layanan) merupakan fenomena yang sering terjadi dalam dunia industri telekomunikasi. Dengan semakin ketatnya persaingan antar industri telekomunikasi, pelanggan bisa mempunyai berbagai macam pilihan dalam menentukan provider telekomunikasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu setiap perusahaan telekomunikasi tentu akan melakukan berbagai tindakan untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada saat ini. Namun dari sudut pandang bisnis, cost yang diperlukan untuk menggaet pelanggan baru akan jauh lebih besar dibandingkan dengan cost untuk memelihara pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu upaya untuk mencegah terjadinya churn tentu mendapat perhatian bagi perusahaan telekomunikasi. Pada penelitian ini studi kasus yang digunakan yaitu data pelanggan churn telkom speedy periode 2010-2013 untuk wilayah kota Bandung dan sekitarnya.

Pendekatan pemecahan masalah yaitu dengan mencari karakteristik pelanggan yang melakukan churn. Teknik yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu teknik Characteristic Rule Mining. Yaitu teknik untuk mencari kumpulan rule antar kombinasi item yang terdapat pada dataset. Kelebihan teknik ini kita dapat mengetahui hubungan tersembunyi antar item serta informasi berupa rule yang dapat lebih mudah dimengerti oleh *end user*. Sedangkan algoritma yang akan digunakan adalah algoritma Single layer Supervised Neural Network(SSNN). Tingkat keberhasilan Algoritma SSNNs pada data testing yaitu 100% dengan minimum support 0.25 dan menggunakan tendency support 0.5.

Kata Kunci : *Characteristic Rule Mining, Churn, Single layer Supervised Neural Network*