

## ABSTRAKSI

Maraknya media yang menayangkan berita mengenai keluhan para pelanggan memberikan indikasi awal adanya korelasi antara banyaknya complain akibat buruknya performansi layanan dengan kasus *churn* pelanggan. Demikian halnya yang terjadi dengan layanan TELKOM SPEEDY. Salah satu faktor yang bisa menjadi penyebab terjadinya *churn* pada layanan TELKOM SPEEDY adalah adanya indikasi banyaknya keluhan (komplain) dari pelanggan akibat adanya gangguan ataupun tagihan yang dirasakan pelanggan tidak wajar.

Thesis ini memusatkan perhatian pada data historis pelanggan untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel data historis pelanggan seperti data keluhan, data gangguan, dan data kompetitor dengan terjadinya fenomena *churn* pada layanan TELKOM Speedy. Disamping itu akan dilihat juga variabel data historis lainnya yang tidak terkait langsung dengan data keluhan pelanggan seperti data *traffic*. Analisis pada data historis pelanggan akan diperdalam dengan mencari variable mana saja yang bersifat signifikan mempengaruhi seorang pelanggan Speedy untuk *churn*. Metoda analisis yang digunakan juga akan mencoba melakukan analisis prediksi terjadinya *churn* dengan menggunakan variable-variabel yang telah ditentukan. Hasil akhir dari penelitian ini akan menyimpulkan apakah ada keterkaitan yang cukup signifikan antara data historis keluhan pelanggan dan data traffic dengan fenomena *churn* pada layanan TELKOM SPEEDY.

**Kata kunci** : *churn*, speedy, data historis