

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh jumlah gangguan dan tagihan terhadap durasi berlangganan layanan IndiHome di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Analisis ini menggunakan data jumlah gangguan dan tagihan sebagai variabel independen dan data durasi berlangganan sebagai variabel dependennya.

Sampel data yang diperoleh didapat secara langsung kepada staf bagian *Data Management* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Analisis dibuat dengan skema data mining dengan menggunakan metode *Multiple Linear Regression*, pemrosesan data ini dibantu dengan bahasa pemrograman *python*. Beberapa permasalahan yang didapat selama penulisan skripsi adalah sebagai berikut : data yang didapat tidak selalu lengkap seperti terdapat data yang kosong atau tidak bernilai dan harus mencari manual yang terdapat dari data – data yang lain, penggunaan bahasa *python* yang masih belum familiar dengan penulis.

Dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh 11% dari jumlah gangguan dan tagihan terhadap durasi berlangganan layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., dengan hasil tersebut menurut kriteria Guilford maka pengaruhnya sangat lemah.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa membantu dan memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengambil keputusan.

Kata kunci : empiris, *data management*, *multiple linear regression*, *python*

ABSTRACT

Writing this thesis aims to determine the amount of payment and payment for IndiHome service fees at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. This analysis uses the amount of data and the amount as an independent variabel and the amount of data needed as the dependent variabel.

Data samples obtained directly to the staff of the Data Management section of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Analysis is made using data mining using the Multiple Linear Regression method, requiring that this data be supported by the python programming language. Some questions obtained during the discussion of the thesis are as follows: the data obtained is incomplete such as data that is empty or unnecessary and must be searched manually related to other data, the use of python language that is still unfamiliar with the author.

From the results of the study showed the effect of 11% of the number of interventions and bills on the duration of service improvement PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk., With these results based on the Guilford criteria, the effect is very weak.

With this research it is expected to be able to help and provide input to companies to make decisions.

Keywords: *empirical, data management, multiple linear regression, python*