

Telco Customer Churn

Analisis Perilaku & Strategi Retensi

Data Analyst Portfolio | Yulman Ndraha

Tujuan Proyek

- Menganalisis perilaku pelanggan perusahaan telkomunikasi.
- Mengidentifikasi karakteristik pelanggan yang cendrung churn berhenti .
- Memberikan rekomendasi strategi retensi berbasis data.

Dataset & Tools

- Dataset : Telco Custumer Churn (Kaggle).
- Jumlah data 7.043 pelanggan.
- Tools: Python (Pandas, Seaborn, Matplotlib),Jupyter Notebook.

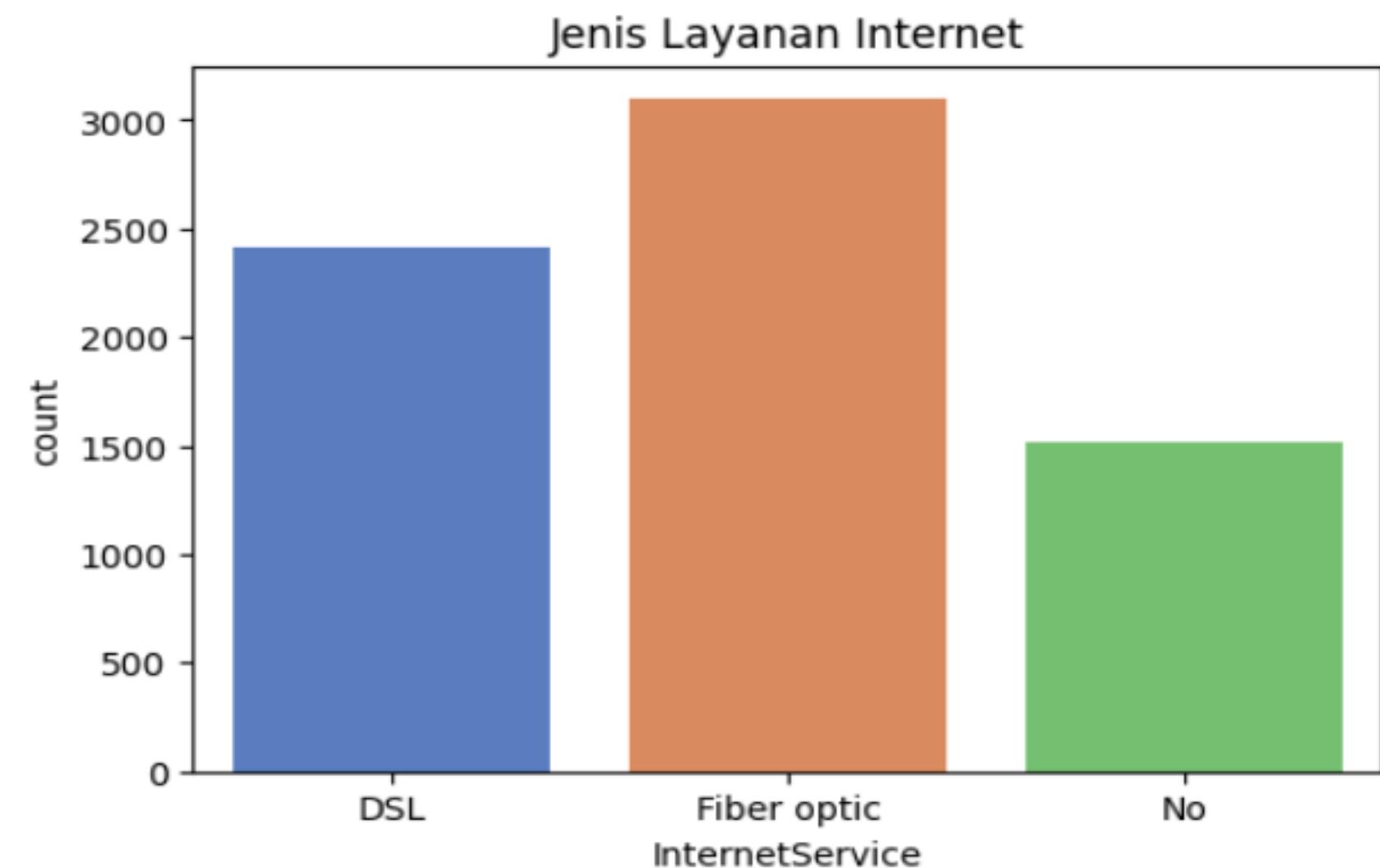
Analisis Demografi Pelanggan

Insight : Mayoritas pelanggan berada disegmen lama (>24 bulan), Pelanggan segmen baru (tenure ≤12 bulan) menunjukkan tingkat churn yang tinggi dibandingkan segmen lama.



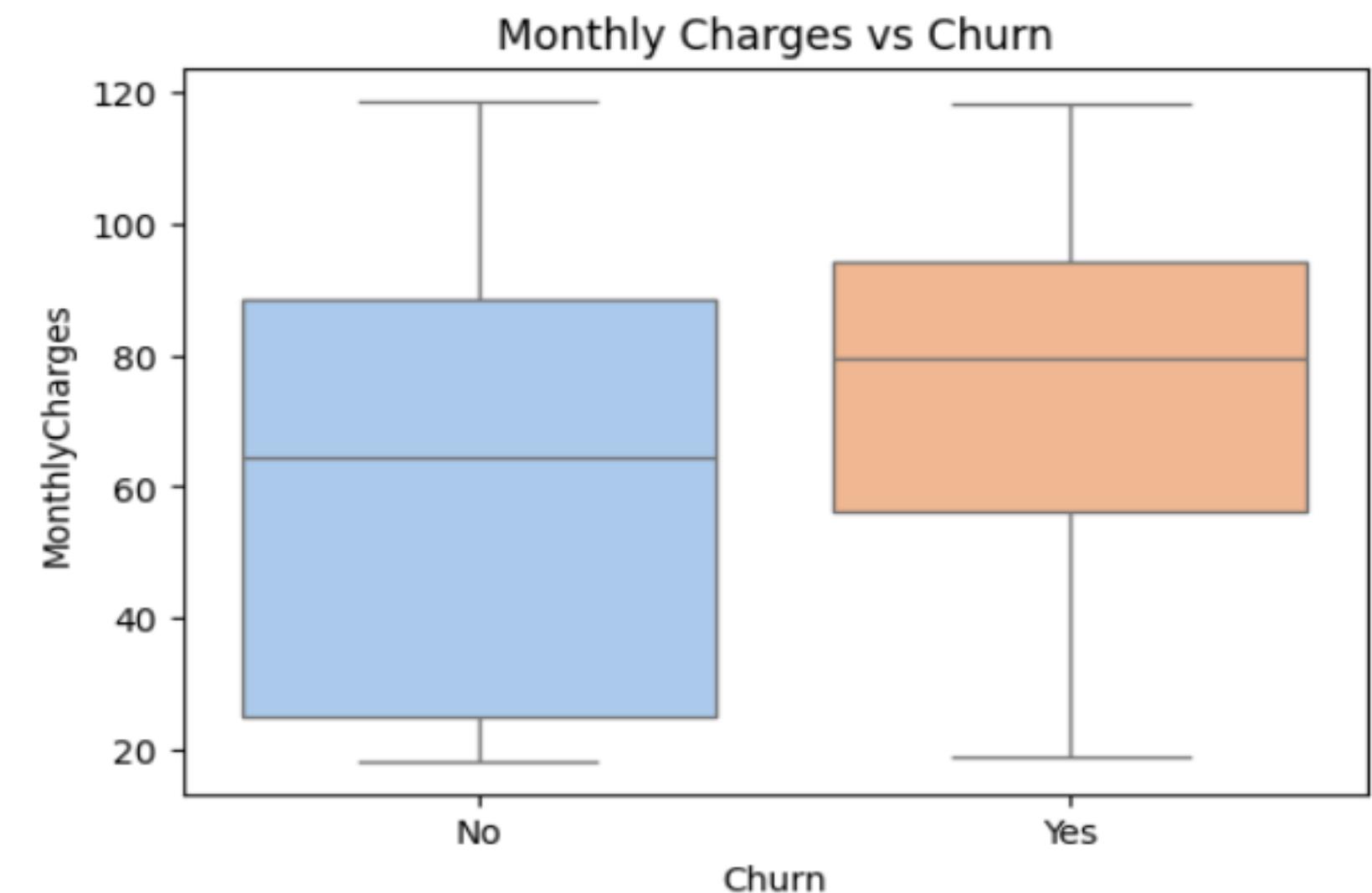
Layanan Yang Digunakan

Insight : Pengguna layanan fiber optic mendominasi, namun juga memiliki tingkat churn tertinggi dibanding dsl atau pelanggan tanpa layanan internet.



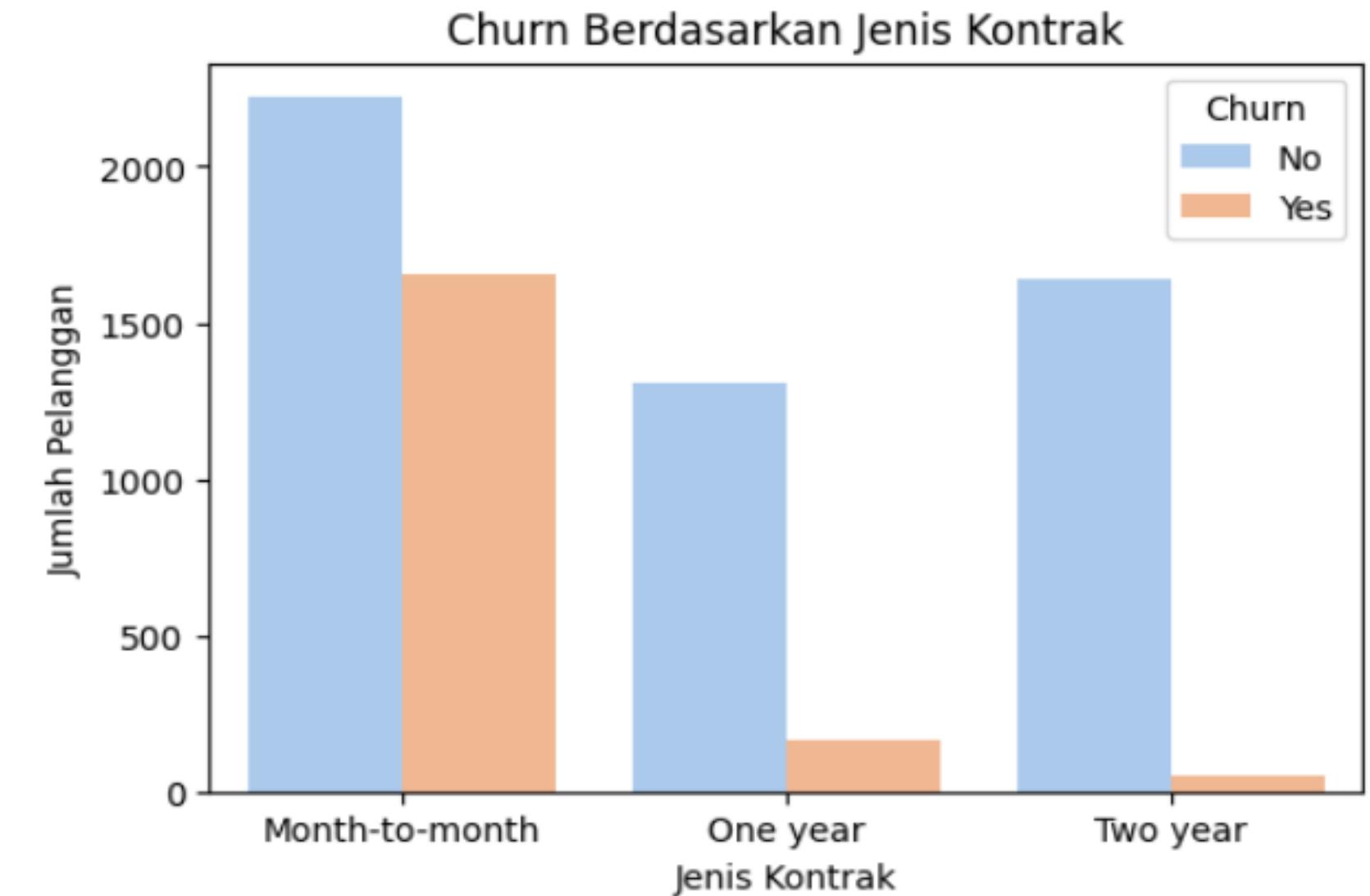
Perilaku Pembayaran

Insight : Pelanggan yang churn biaya bulanan lebih tinggi. Biaya tinggi menjadi faktor sensitive terhadap keputusan berhenti.



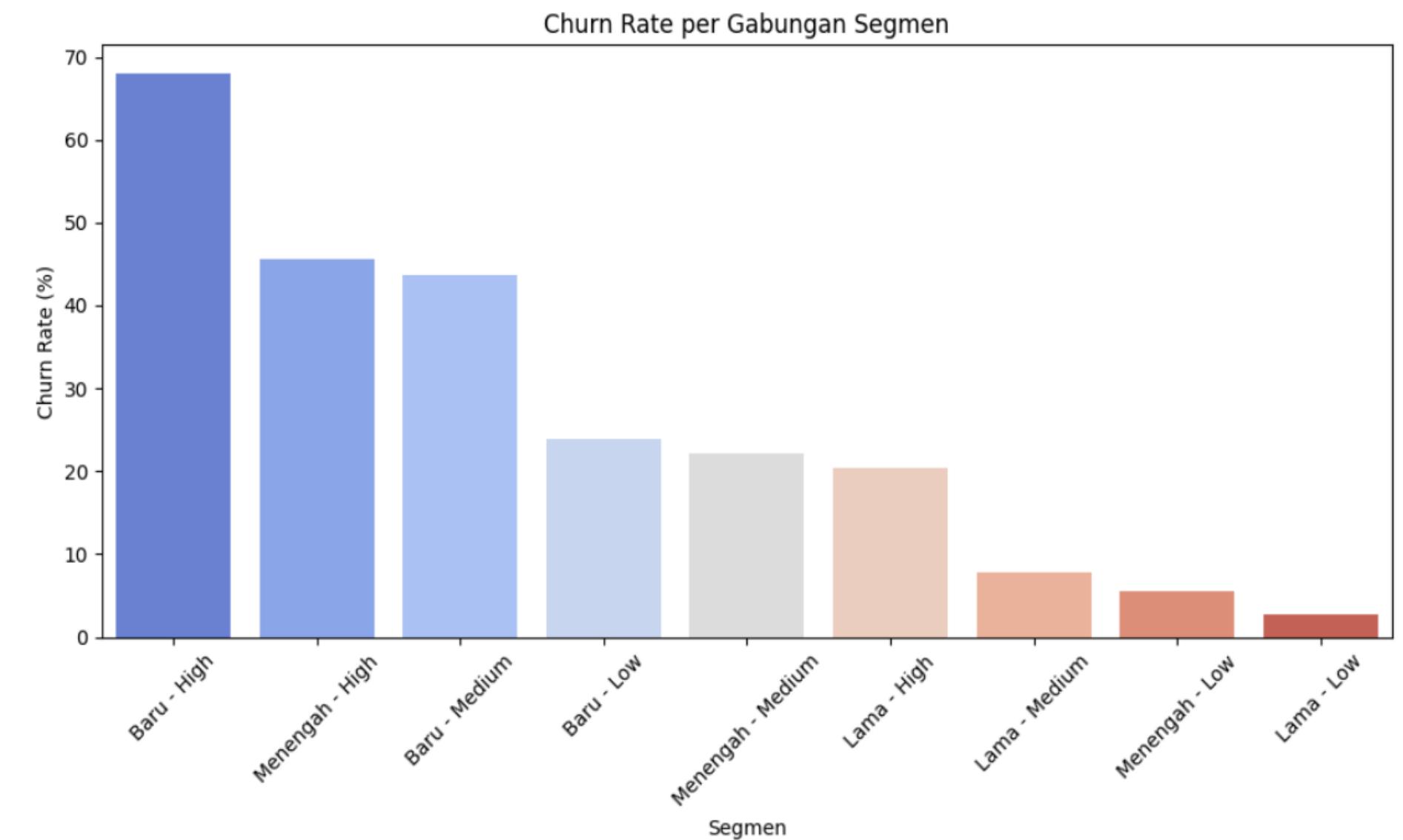
Analisis Churn

Insight : Pelanggan kontrak bulanan memiliki churn tertinggi (42,7%), sedangkan kontrak tahunan lebih loyal.



Segmentasi Pelanggan

Insight : Segmen baru - high adalah yang paling berisiko (churn hingga 68%), sedangkan lama-low sangat loyal (hanya 2.7% churn).



Rekomendasi Strategi Retensi

⑤ Fokus pada pelanggan Baru – High

Promo onboarding 3 bulan pertama

Diskon untuk kontrak tahunan

④ Kurangi churn dari kontrak bulanan

Tambahkan opsi kontrak 6 bulan

Tawarkan upgrade otomatis di bulan ke-3

□ Evaluasi pengguna Fiber optic

Survei kepuasan

Tawarkan bundling hemat (Fiber + Streaming + Security)

③ Manfaatkan pelanggan loyal

Program referral

Bonus loyalitas tahunan

Kesimpulan Dan Langkah Selanjutnya

- Analisis churn membantu memahami pelanggan secara mendalam.
- Insight mendukung keputusan berbisnis berbasis data.
- Langkah selanjutnya: bias dikembangkan ke model prediksi churn (machine learning).

THANK YOU