

Abstrak

Penyedia layanan internet atau yang lebih dikenal sebagai *internet service provider* (ISP) saat ini semakin bertambah. Dari awalnya pelanggan di dominasi oleh satu *provider* sekarang sudah berganti dengan *provider* lain. Tentunya masih banyak lagi faktor lainnya, kejadian ini dinamakan *churn*. Untuk itu perlu dilakukan tindakan antisipasi untuk mengatasi hal tersebut dimana yang pada tulisan ini dengan melakukan klasifikasi prediksi *churn*. Data yang digunakan bersifat *non-linearly separable* oleh karena itu pada tulisan ini digunakan metode *Single-layered Supervised Neural Network's* yang dikenal *SSNNs*. Dimana metode ini memang ditujukan untuk data semacam ini [1]. Dengan parameter-parameter optimal yang dihasilkan saat pengujian sistem, didapat akurasi prediksi sebesar 72,35%.

Kata Kunci: *churn, Neural Network, klasifikasi, SSNNs.*