

ABSTRAKSI

Sejalan dengan pesatnya perkembangan sistem telekomunikasi, jaringan internet telah menjadi kebutuhan dari berbagai jenis usaha, maka kebutuhan akan jasa akses data kecepatan tinggi menjadi semakin meningkat. Akibatnya, semakin banyak bermunculan *internet service provider* yang menyebabkan tingginya tingkat persaingan. Setiap provider berusaha menarik pelanggan dengan caranya masing-masing, hal ini merupakan faktor penyebab tingginya tingkat perpindahan pelanggan. PT.Telkom merupakan salah satu *internet service provider* yang sadar mengenai permasalahan perpindahan pelanggan tersebut. Perpindahan tersebut dapat disebabkan oleh ketidakpuasan customer terhadap apa yang diberikan oleh operator maupun terhadap kualitas produk yang ada. Oleh karena itu dilakukan penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisa faktor-faktor dan variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku perpindahan pelanggan dari *internet service provider* lain ke Telkom Speedy.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Speedy yang pernah memakai internet service provider lain di wilayah Jakarta Utara. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Pertanyaan dalam kuesioner terdiri dari empat bagian. Bagian pertama berisi informasi umum responden, bagian kedua berisi penggunaan layanan responden, bagian ketiga penilaian/pengalaman responden terhadap produk Speedy dibandingkan produk internet lainnya, dan bagian keempat berisi kepuasan pelanggan. Responden menyatakan penilaian/pengalaman mereka terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dengan menggunakan 6 point skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada variabel-variabel yang membentuk faktor *voluntary deliberate churn*. Dengan diketahui faktor-faktor dan variabel-variabel yang menyebabkan pelanggan *internet service provider* lain berpindah layanan ke Speedy, maka dapat diketahui faktor-faktor yang harus dikendalikan oleh perusahaan sehingga menjadi keunggulan produk speedy dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor *voluntary deliberate churn* (faktor-faktor yang menyebabkan perpindahan pelanggan) tersebut ternyata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.