

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menekan tingkat *churn* pada pelanggan Flexi prabayar di wilayah Kota Bandung dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan, sehingga dapat mempertahankan jumlah pelanggan. Adapun variabel yang diusulkan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah *customer satisfaction*, *switching cost*, *alternative attractiveness*, *corporate image*, dan *trust*.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan alat ukur kuesioner melalui aplikasi *online* survei (www.call-survey.web.id) terhadap 225 pelanggan Flexi prabayar di wilayah Kota Bandung yang telah berlangganan minimal satu tahun. Berdasarkan perhitungan nilai signifikansi dan korelasi, diketahui bahwa semua hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya terbukti. Artinya, variabel *customer satisfaction*, *switching cost*, *alternative attractiveness*, *corporate image*, dan *trust* mempunyai pengaruh terhadap *customer loyalty*. *Trust* memiliki nilai korelasi terbesar dengan nilai korelasi 0,492 dan nilai signifikansi 0,000.

Perumusan rekomendasi program *customer loyalty* dilakukan melalui prioritas perbaikan berdasarkan nilai korelasi terbesar. Adapun urutan variabel dari yang mempunyai nilai korelasi terbesar ke terkecil adalah *trust*, *customer satisfaction*, *switching cost* dan *corporate image*. Rekomendasi program dirumuskan berdasarkan saran dari pelanggan Flexi prabayar di wilayah Kota Bandung serta *benchmark* dari kompetitor Flexi dan perusahaan telekomunikasi yang sejenis lainnya. Beberapa rekomendasi yang diajukan berdasarkan variabel tersebut adalah evaluasi dan perencanaan jaringan secara berkala, *periodic customer Flexi feedback evaluation*, *proactive and quick response of customer's problem*, *transfer masa aktif*, *customer lock-in*, *Flexi go green*, *educational seminar*, *event list* dan *sponsorship publication*. Ada pun rekomendasi dari alat ukur aplikasi *online* survei adalah penambahan *field* statistika sederhana, penambahan fitur verifikasi *account* responden, dan pengintegrasian aplikasi *online* survei dengan *website* Flexi.

Kata kunci : Flexi prabayar, *customer loyalty*, *online* survei, program *customer loyalty*