

ABSTRAK

Perkembangan telekomunikasi seluler di Indonesia semakin berkembang. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya penyedia jasa telekomunikasi yang bermunculan. Semakin majunya telekomunikasi seluler dan juga banyaknya penyedia jasa telekomunikasi seluler di Indonesia memancing minat para pelanggan untuk menggunakan jasa layanan telekomunikasi seluler. Hal ini menimbulkan persaingan ketat antar penyedia jasa dalam mendapatkan pelanggan. Berbagai macam strategi telah dilakukan penyedia jasa untuk mendapatkan pelanggan, sehingga membuat pelanggan dengan mudahnya berpindah-pindah dalam menggunakan jasa layanan operator (*customer switching*), akibatnya adalah meningkatnya persentase pelanggan yang berpindah (*churn rate*).

Telkomsel yang merupakan *market leader* di sektor telepon seluler pun tidak lepas dari *customer switching*. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk menarik kembali pelanggan yang telah berpindah (*customer switchback*). Penelitian ini dilakukan untuk membahas faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan kembali pelanggan ke layanan Telkomsel, yaitu berdasarkan variabel *functional value*, dan *emotional value* yang merupakan dimensi dari *customer value*, kemudian *subjective norm*, *satisfaction*, *trust*, *relationship investment*, *interest in alternative product*, *normative commitment*, *affective commitment*, dan *continuance commitment* yang merupakan dimensi dari *relational commitment*. Variabel tersebut diuji hubungannya terhadap *customer switchback*. Setelah dilakukan pengujian hipotesis dengan metode *chi square* didapatkan bahwa hanya variabel *subjective norm* dan *trust* variabel yang tidak memiliki hubungan dengan *customer switchback*, sehingga penyusunan rekomendasi untuk meningkatkan *customer switchback* mengacu pada *functional value*, *emotional value*, *satisfaction*, *relationship investment*, *interest in alternative product*, *normative commitment*, *affective commitment*, dan *continuance commitment*.

Kata kunci : *switchback*, *winback*, *switching*, *customer value*, *relational commitment*