

ABSTRAK

UseeTV adalah produk televisi kabel milik PT. Telkom. Produk ini memiliki kelebihan daripada pesaing sejenis yaitu memiliki fitur unik yang bernama TV On Demand (TVOD). TVOD adalah fitur yang dimiliki oleh UseeTV yang memungkinkan untuk melakukan penayangan ulang siaran 7 hari sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemilihan televisi kabel beserta kepuasan pelanggan menggunakan UseeTV. Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah survei. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner campuran yaitu terbuka dan tertutup. Kuesioner yang didistribusikan sejumlah 100 responden dengan teknik sampling convenience. Metode pembahasan yang digunakan adalah pembahasan deskriptif. Hasil data yang didapat adalah 1) Pelanggan memiliki faktor tersendiri didalam pemilihan merek televisi kabel. 2) UseeTV memiliki keunikan tersendiri dimata masyarakat yaitu fitur unik TV On Demand. 4) Masyarakat sadar akan UseeTV karena adanya promosi melalui CRM tersebut. Batasan penelitian ini adalah peneliti hanya membahas mengenai pengaruh CRM (Customer Relationship Management) terhadap kepuasan pelanggan UseeTV beserta faktor-faktor pemilihan merek televisi kabel. Keterbatasan lainnya adalah pengambilan responden berada di lingkungan Bandung.

Kata kunci : CRM, Kepuasan Pelanggan, UseeTV