

ABSTRAKSI

Pesatnya perkembangan layanan telepon seluler mengakibatkan penetrasi *simcard* di Indonesia hampir mencapai seratus persen dari jumlah penduduk Indonesia keseluruhan. Keadaan ini membuat akuisisi pelanggan sulit untuk dilakukan, sehingga PT Indosat berusaha mempertahankan pelanggan yang ada dengan retensi pelanggan. Salah satu caranya adalah dengan mengadakan program loyalitas bernama Program Indosat Senyum. Program tersebut dirasakan masih belum efektif oleh Manager *Retention Management*. Hal ini dikarenakan masih tingginya tingkat *churn* PT Indosat dibandingkan dengan pesaingnya, PT Telkomsel.

Penelitian menggunakan kuesioner untuk melihat bagaimana Program Indosat Senyum mempengaruhi loyalitas afektif pelanggan yang terdiri dari faktor *attitude*, *satisfaction*, *trust*, *commitment*. Objek penelitiannya adalah pelanggan Indosat regional Jawa Barat yang telah bergabung dalam Program Indosat Senyum dan berdomisili di kota Bandung. Didapatkan hasil bahwa Program Indosat Senyum berpengaruh cukup kuat terhadap *attitude* dan *satisfaction* dengan nilai korelasi masing-masing adalah 0.556 dan 0.510, serta memiliki pengaruh yang lemah terhadap *trust* dengan nilai korelasi 0.234, sedangkan untuk *commitment*, nilai korelasinya adalah 0.156 menunjukkan hubungan yang sangat lemah sehingga bisa diabaikan.

Dari hasil analisis data, maka disusunlah rekomendasi pengembangan program untuk meningkatkan loyalitas afektif pelanggan. Sesuai dengan urutan variabel yang paling dipengaruhi oleh program tersebut, maka dirumuskan pengembangan program yang lebih mengarah pada keinginan pelanggan. Program pengembangan tersebut diantaranya adalah pemberian bonus berdasarkan lamanya menjadi pelanggan dan memberikan variasi dalam *benefit* yang ditawarkan pada pelanggan dalam Program Indosat Senyum. Dengan adanya pengembangan program ini diharapkan loyalitas afektif pelanggan dapat meningkat, sehingga tingkat *churn* pada PT Indosat dapat menurun.

Kata kunci : *churn*, loyalitas afektif, Indosat Senyum