

Abstrak

Pasar TV berbayar (*Pay TV*) di Indonesia berkembang sangat pesat. TelkomVision sebagai salah satu operator TV Berbayar di Indonesia ikut meramaikan persaingan layanan TV Berbayar. TelkomVision Padang merupakan salah satu wilayah pemasaran TelkomVision yang memiliki kendala dalam melakukan retensi pelanggan yang ditandai dengan adanya pelanggan yang melakukan pemutusan layanan. Pelanggan TelkomVision Padang yang melakukan pemutusan berkisar antara 1,6% hingga 2% yang bisa mengurangi jumlah pelanggan TelkomVision setiap bulannya. Pertama dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab pelanggan pindah, kemudian berdasarkan faktor-faktor tersebut dirumuskan program retensi untuk TelkomVision Padang.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara *survey* langsung ke lapangan, penyebaran kuisioner dan bertemu langsung dengan pihak TelkomVision Padang. Teknik pengambilan sampling ialah *purposive sampling*. Pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner terdiri atas profil pelanggan dan variabel yang mempengaruhi *customer switching intention* yaitu variabel harga (*price*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), daya tarik pesaing (*alternative attractiveness*), biaya berpindah (*switching cost*) dan kualitas layanan (*service quality*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *customer switching intention* yaitu *customer satisfaction* dan *alternative attractiveness*. Berdasarkan variabel yang berpengaruh maka disusunlah suatu program retensi yang bertujuan untuk mengurangi keinginan pelanggan untuk berpindah. Program retensi yang diusulkan untuk meningkatkan *customer satisfaction* ialah dengan meningkatkan *quality of service* dengan pendekatan *satisfaction elements* dan *complain behaviours*. Sedangkan untuk variabel *alternative attractiveness* dibangun *switching barriers* agar pelanggan tidak melakukan perpindahan dengan memperkuat *defection management*.

Kata kunci : *churn*, retensi pelanggan, *customer switching intention*, TelkomVision