

## ABSTRAKSI

Internet merupakan salah satu layanan yang mengalami perubahan yang sangat cepat dalam bidang ICT (*Information and Communication Technology*). Di era modern ini hampir semua orang menggunakan internet. Besarnya peluang pasar menyebabkan pertumbuhan jumlah penyedia jasa internet di Indonesia yang meningkat dan semakin meramaikan pasar. PT Telkom merupakan salah satu *provider* yang menyediakan layanan internet dengan produk andalan Speedy. Saat ini pelanggan Speedy di Indonesia terus mengalami peningkatan sepanjang periode 2005 hingga 2009 sebesar 431.000 pelanggan atau sekitar 36,43% setiap tahunnya sehingga menuntut PT Telkom untuk terus menjaga bahkan meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggannya. Hal ini perlu menjadi kajian bagi Speedy karena kemungkinan adanya *churn* pelanggan dari satu penyedia jasa ke penyedia jasa lainnya pun dapat terjadi.

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pengaruh variabel *price, satisfaction, alternative attractiveness, switching cost, dan service quality* terhadap variabel *customer switching intention* serta merumuskan rekomendasi program retensi pelanggan untuk mengantisipasi tingkat *churn*. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data persebaran kuesioner kepada 201 pelanggan Speedy minimal lama pemakaian 6 bulan dan berlokasi di Bandung dengan teknik *sampling convenience sampling*. Dari hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda didapatkan variabel mana yang paling berpengaruh terhadap *customer switching intention*, Sehingga didapatkan prioritas utama variabel yang akan dijadikan rekomendasi dalam penyusunan program retensi pelanggan. Selanjutnya *depth interview* agar didapatkan pengetahuan mengenai produk Speedy. Setelah melakukan *depth interview*, tahapan selanjutnya adalah *benchmarking* untuk mendapatkan tolak ukur dalam melakukan penyusunan program retensi pelanggan.

Rekomendasi program retensi pelanggan mengacu pada variabel *price*, variabel *alternative attractiveness* dan variabel *service quality* diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Rekomendasi program retensi yang diusulkan: (1) Adanya suatu sistem kontrak dengan pelanggan dengan menurunkan tarif tetapi menggunakan aturan lama pemakaian, (2) Memberikan paket harian, mingguan atau bulanan, (3) memberikan sistem *reward* kepada pelanggan yang menggunakan speedy dalam bentuk point yang dapat ditukarkan sebagai nomor undian, (4) Penggantian paket dapat dilakukan pelanggan dengan cara sms sesuai format tertentu atau bisa dengan telepon, (5) Melakukan *bundling* dengan *mobile phone*.

Kata kunci : *churn, customer retention, Speedy*