

ABSTRAK

Bisnis telekomunikasi merupakan bisnis yang sangat cepat perkembangannya saat ini. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan dan jumlah operator layanan telekomunikasi. Dalam layanan telekomunikasi seluler khususnya untuk pertumbuhan layanan operator CDMA sendiri juga terhitung sangat cepat. Ini dikarenakan peranan penting dari layanan ini di masyarakat untuk sarana berkomunikasi saat ini. Perusahaan harus mampu menguasai pasar yang ada untuk merebut *market share* dalam industri ini. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan kini fokus pada menjalin hubungan yang baik agar loyalitas pelanggan tetap baik.

Penelitian ini mencoba untuk meneliti pengaruh kinerja *service mix*, *life style mix* dan citra perusahaan terhadap ekuitas merk dan ekuitas pelanggan dengan harapan Telkom Flexi mampu mempertahankan pelanggan bahkan menambah pelanggan di daerah Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada indikator dengan tingkat performansi terburuk dari variabel *service mix* dan citra perusahaan serta tingkat performansi terbaik dari variabel *life style mix*, sehingga nantinya dapat memberikan usulan untuk dapat mempertahankan pelanggannya. Obyek penelitian ini adalah pengguna jasa telekomunikasi Telkom Flexi di Bandung. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh setiap variabelnya menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ekuitas merk, dapat dilihat salah satu dimensi variabel *service mix* memberikan pengaruh terbesar yaitu sebesar 96 % yaitu dimensi produk. Selain itu juga variabel ekuitas merk juga memiliki pengaruh yang positif terhadap ekuitas pelanggan sebesar 94%.

Oleh karena itu agar pelanggan Telkom Flexi memiliki tingkat ekuitas merk tertinggi, Telkom Flexi harus meningkatkan performansi indikator dari variabel *service mix*, *life style mix* dan citra perusahaan agar dapat memenuhi keinginan dari pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggannya.

Kata Kunci : Servlist (*Service Mix* dan *Life Style Mix*), Citra Perusahaan, Ekuitas Merk, Ekuitas Pelanggan, *Structural Equation Modeling* (SEM), CDMA