

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai analisis variabel-variabel yang mempengaruhi customer win-back sebagai dasar dari perumusan program win-back untuk pelanggan Indosat. Variabel yang diteliti meliputi price, price difference, service benefit, dan lapse duration yang diuji hubungannya terhadap customer win-back. Setelah dilakukan pengujian hipotesis ternyata seluruh variabel memiliki hubungan terhadap customer win-back dengan urutan kekuatan hubungan sebagai berikut price, service benefit, lapse duration, dan price difference.

Penyusunan program win-back pertama-tama memperhatikan pada urutan hubungan variabel yang mempengaruhinya, semakin berhubungan suatu variabel dengan customer win-back maka perbaikan ataupun program yang diusulkan harus semakin baik. Penyusunan program win-back selain melihat dari variabel yang memiliki hubungan, juga memperhatikan karakteristik dari responden yang menjadi objek penelitian. Pertama-tama karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, dan jumlah responden berganti operator ditabulasi silangkan dengan sesama karakteristik responden yaitu lama bertahan. Kemudian karakteristik responden ditabulasi silangkan dengan masing-masing variabel (price, price difference, service benefit, dan lapse duration), dan selanjutnya ditabulasi silangkan dengan win-back. Seluruh tabulasi silang ini dilakukan untuk lebih mempertajam lagi analisis kenyataan dilapangan mengenai customer win-back. Sehingga program win-back yang dirancang dalam penelitian ini benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami pelanggan yang telah melakukan Win-Back. Beberapa program yang diajukan meliputi competitive price, Indosat goes to campus, fast and unique promotion serta masih terdapat program unggulan lainnya yang diharapkan dapat memperbesar lagi jumlah pelanggan yang telah pergi kembali lagi menggunakan Indosat sebagai operator selulernya.

**Kata kunci : customer win-back, price, price difference, service benefit, lapse duration**