

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna internet untuk berpindah dari berlangganan internet Speedy di kota Denpasar (*Churn Customer*) dengan objek penelitiannya adalah pengguna internet yang pernah berlangganan internet Speedy di Denpasar. Adapun *variable variabel* yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari *Price, Quality, Delivery, Service*. Keempat variabel tersebut diuji keterhubungannya sebagai penyebab terjadinya *Churn Customer* untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap niat seseorang untuk berpindah dari berlangganan internet Speedy.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan alat ukur kuesioner terhadap 225 pelanggan Speedy di PT Telkom DCS Area Denpasar yang telah berlangganan selama minimum enam bulan. Berdasarkan perhitungan nilai persepsi pelanggan dan *switching index*, diketahui bahwa semua hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya terbukti bahwa variabel *Price, Quality, Delivery, Service* mempunyai hubungan dengan *churn customer*.

Dari hasil analisis data, maka disusunlah usulan program untuk mencegah perpindahan customer dari berlangganan internet Speedy. Sesuai dengan variabel yang paling berpengaruh, maka dirumuskan program seperti *cash back, speedy myBill, member get member* dan beberapa program lainnya. Dengan adanya program-program ini diharapkan niat pengguna internet untuk berlangganan internet Speedy akan semakin meningkat dan secara tidak langsung DCS (*Division Consumer Service*) Area Denpasar pun dapat meningkatkan jumlah pelanggan internet Speedy di Kota Denpasar.

Kata kunci : *churn customer, Speedy*