

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menekan tingkat *churn* pada pelanggan Speedy di PT Telkom DCS Area Denpasar dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada. Variabel yang diusulkan berhubungan dengan loyalitas pelanggan adalah *alternative attractiveness*, *customer satisfaction*, *corporate image* dan *switching cost*.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan alat ukur kuesioner terhadap 196 pelanggan Speedy di PT Telkom DCS Area Denpasar yang telah berlangganan selama minimum enam bulan. Berdasarkan perhitungan nilai signifikansi dan korelasi, diketahui bahwa semua hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya terbukti. Variabel *alternative attractiveness*, *customer satisfaction*, *corporate image* dan *switching cost* mempunyai hubungan dengan *customer loyalty*. *Switching cost* memiliki nilai korelasi terbesar dengan nilai korelasi 0,539 dan nilai signifikansi 0,000.

Perumusan rekomendasi program *customer retention* dilakukan melalui prioritas perbaikan berdasarkan letak variabel dalam diagram tingkat kepentingan dan tingkat kinerja aktual yang dirasakan pelanggan. Rekomendasi program dirumuskan berdasarkan saran dari pelanggan Speedy di PT Telkom DCS Area Denpasar serta *benchmark* dari perusahaan lainnya. Rekomendasi program yang diunggulkan dari penelitian ini adalah *information of complaint handling progress*, *periodic customer feedback*, program *sponsorship*, program iklan “Cintai Produk Dalam Negeri” dan *mySpeedy Account*.

Kata kunci : *churn*, *alternative attractiveness*, *customer satisfaction*, *corporate image*, *switching cost*, *customer loyalty*, program *customer retention*