

ABSTRAKSI

Dalam era modern sekarang ini, hampir seluruh aspek kehidupan membutuhkan uang. Semakin canggihnya teknologi, mendorong perpindahan uang secara cepat. Delima adalah produk PT Telkom yang bergerak dalam jasa pengiriman uang domestik dan sebagai pemain baru (*new entrant*) dalam bisnis ini. Melihat fenomena bahwa terjadi peningkatan pertumbuhan bisnis *money remittance* di Asia Pasifik, mengakibatkan persaingan pada bisnis ini relatif ketat. Pada tahun 2011 terjadi fluktuasi jumlah transaksi Delima. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi Delima karena kemungkinan adanya *churn* pelanggan dari satu penyedia jasa ke penyedia jasa lainnya pun dapat terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel *price*, *satisfaction*, *alternative attractiveness*, *switching cost*, dan *trust* terhadap variabel *customer switching intention* serta merumuskan rekomendasi program retensi pelanggan untuk mengantisipasi tingkat *churn*.

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah melakukan studi pustaka dan studi literatur untuk merancang kuesioner. Kemudian penyebaran kuesioner kepada 66 pelanggan Delima di Bandung dengan teknik *judgement sampling*. Dari hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, didapatkan persamaan garis regresi dengan variabel *price*, *satisfaction*, dan *trust* yang berpengaruh secara signifikan terhadap niat pelanggan untuk berpindah layanan.

Rekomendasi program retensi pelanggan dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *benchmarking* kepada pesaing, serta *depth interview* kepada pelanggan dan perusahaan. Rekomendasi program retensi yang diusulkan pada penelitian ini adalah integrasi notifikasi sms ke penerima, menjadi *sponsorship* dari suatu *event*, menjalin kerjasama dengan bank, penambahan aplikasi acak lokasi pada web, pengadaan *call center*, pemberian bonus poin, dan pelayanan *after sales service*.

Kata kunci : *churn*, *customer retention*, Delima Telkom