

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan yang pada akhirnya berimplikasi pada munculnya minat *churn* pada pelanggan jasa operator Indosat.

Kemudian, dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh variabel independen kepada dependen menggunakan analisis SPSS. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 500 responden yang dipilih berdasarkan dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner didistribusikan pada Bulan Februari 2015 hingga April 2015. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel ketidakpuasan pelanggan. Variabel kelambatan akses internet memiliki pengaruh langsung paling besar terhadap variabel ketidakpuasan pelanggan dan pengaruh tidak langsung terhadap minat *churn*. Sama seperti penelitian yang sudah dilaksanakan sebelumnya, ketidakpuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel minat *churn* dan berperan sebagai variabel intervening.

Kata kunci : diskualitas jaringan telepon, kelambatan akses internet, ketidakpuasan pelanggan, minat *churn*, Indosat