

INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi nilai pelanggan jasa telekomunikasi *fixed phone*, *fixed wireless* dan *bergerak selluler*. Serta mencari variabel yang paling dominant mempengaruhi nilai pelanggan dalam menggunakan jasa telekomunikasi *fixed phone*, *fixed wireless* dan *bergerak selluler*, variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel tuntutan pelanggan dan kinerja bauran pemasaran jasa. Analisis di dasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui koesioner. Koesioner disebarakan kepada pengguna JASTEL *fixed phone*, *fixed wireless*, dan *bergerak selluler*.

Tehnik pengambilan sampel yang digunakan yaitu convenience sampling. Dan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji ANOVA (Analysis Of Variance) yang dibantu dengan menggunakan SPSS for windows 11.0.

ABSTRACT

This research target is to analyse the variables influencing customer value, and also look for the most dominant variable influence the customer value that using fixed phone, fixed wireless, and moving selluler telecommunication service.

Research variable used is variable of customer requirement and service marketing mix performance, based on a data obtained from research responden which collected by questioner. Questioner propagated to consumer which using fixed phone, fixed wireless, and moving selluler telecommunication service.

Technique that is used in tacking sample is convenience sampling. To test the hypothesis, researcher use Multiple Regression and Analyse Of Variance supported by using program SPSS for windows 11.0.

1. customer requirement, service marketing mix performance, customer