

ABSTRAK

Industri telekomunikasi di Indonesia berkembang semakin pesat. Ini dibuktikan dengan terus meningkatnya pengguna jasa telekomunikasi seluler. Hingga tahun 2007 jumlah pengguna mencapai 75,6 juta pelanggan dan diperkirakan pada 2009 mencapai angka 90 juta. Meningkatnya jumlah pelanggan juga didukung oleh kehadiran perusahaan telekomunikasi seluler itu sendiri. Jumlah perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia hingga tahun 2007 tercatat ada sekitar 11 perusahaan. Hal ini tentu saja membawa dampak terhadap beragamnya merek kartu telepon seluler (*sim card*) yang ada dipasaran. Banyaknya pilihan dan perbedaan kualitas yang tidak terlalu signifikan, dalam artian tawaran merek satu juga ditawarkan oleh merek lainnya serta harga yang sangat terjangkau, membuat pola *switching* sangat mudah terjadi untuk jenis kategori produk ini. Kondisi tersebut tentu saja memungkinkan munculnya *variety seeking behavior* atau perilaku mencari variasi pada pengguna kartu telepon seluler. Pengguna melakukan perilaku berpindah-pindah dari satu merek kartu telepon seluler ke merek lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas pengguna menurun atau dapat dikatakan tidak memiliki loyalitas, yang tentu saja akan merugikan pihak operator seluler. Untuk itu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor penyebab *variety seeking behavior* pada pengguna kartu telepon seluler. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua faktor dominan yang menyebabkan munculnya *variety seeking behavior*, yaitu faktor *strength of preference* dan *perceived differences between brands*, selain itu juga ditemukan faktor atau elemen baru yaitu **kejadian khusus**.