

ABSTRAK

Nama : Prasetyo Adi Yudhistira

Nomor Mahasiswa : 0605001919

Departemen : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul : Analisis efek moderasi; *involvement*, *switching cost*, dan *alternative attractiveness*, dalam hubungan antara niat perpindahan oleh konsumen dan performa buruk perusahaan. Studi Kasus: Industri Salon

Penelitian ini menganalisis efek moderasi terhadap hubungan antara performa buruk sebagai *direct determinant* perusahaan dengan niat mengganti (*switching intention*) dari konsumen pada industri salon. Performa buruk dibagi menjadi: kegagalan kualitas jasa (*service quality failure*), harga yang tidak adil (*unfair price*), komitmen organisasi yang rendah terhadap pelanggan (*low organization commitment to customer*), dan kejadian mengecewakan (*disappointment incident*). Untuk efek moderasi dibagi menjadi: tingkat partisipasi konsumen dalam pemilihan (*consumer involvement*), tingkat biaya pergantian perusahaan (*switching cost*), dan tingkat menariknya perusahaan lain (*alternative attractiveness*). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tanpa efek moderasi, tidak semua komponen dari performa buruk mempengaruhi niat konsumen untuk mengganti; hanya kegagalan kualitas jasa dan komitmen organisasi yang rendah terhadap pelanggan saja. Dengan efek moderasi, semua *direct determinant* menjadi berpengaruh. Efek moderasi juga tidak semuanya mempengaruhi *direct determinant*: tingkat menariknya perusahaan lain menguatkan hubungan kegagalan kualitas jasa, harga yang tidak adil, komitmen organisasi yang rendah terhadap pelanggan, terhadap niat mengganti. Efek moderasi lain; tingkat biaya pergantian perusahaan bagi konsumen juga berpengaruh terhadap *direct determinant*, melemahkan hubungan terhadap variabel kejadian mengecewakan.

Kata kunci: harga yang tidak adil (*unfair price*), kegagalan kualitas jasa (*service quality failure*), kejadian mengecewakan (*disappointment incident*), komitmen rendah organisasi terhadap pelanggan (*low organization commitment to customer*), niat mengganti (*switching intention*), tingkat biaya pergantian perusahaan (*switching cost*), tingkat menariknya perusahaan lain (*alternative attractiveness*), tingkat partisipasi konsumen dalam pemilihan (*consumer involvement*).

ABSTRACT

Name : Prasetyo Adi Yudhistira

Student Number : 0605001919

Department : Management

Concentration : Marketing

Title : The Analysis of moderating effects such as involvement, switching cost, and alternative attractiveness, in the relationship of customer switching intention and company's bad performance. Case Study: Salon Industry

This research analyzes on moderating effects of relationship between company's bad performances as direct determinants of switching intention of salon industry costumers. Company's bad performances consist of: service quality failure, unfair price, low organization commitment to costumer, and disappointment incident. While moderating effects consist of: consumer involvement, switching cost, and alternative attractiveness. The result of this research shows that without moderating effects, not all direct determinants affecting the occurance of switching intention, only service quality failure and low organization commitment to costumer. With moderating effects, it turns out that all direct determinants component is affecting switching intention. Not all moderating effects affecting the relationship; alternative attractiveness strengthens the relationship of service quality failure, unfair price, and low organization commitment to costumer. Other moderating variabel is switching cost that lessens the relationship strength of disappointment incident to the occurance of switching intention

Key words: alternative attractiveness, consumer involvement, disappointment incident, low organization commitment to costumer, service quality failure, switching cost, switching intention, and unfair price.