

ABSTRACT

Mohammad Iqbal Ghufon Farid, 200211100215. The Influence of Service Quality, Price, and Location on Switching Intention. Under Mrs. Triana Setiyarini, SE., M.M.

Coffee Shop is a place that provides various types of coffee and other nonalcoholic drinks in a relaxed atmosphere, a comfortable place and equipped with music, either through audio or live music, a distinctive interior design, friendly service and some of them provide wireless internet connection or wifi. The purpose of this study is: 1) To test the factor of Service Quality affecting Switching Intention 2) To analyze the factor of Price affecting Switching Intention. 3) To test the location affecting Switching Intention. This study uses a quantitative research method is a research method based on the philosophy of positivism, used to study a certain population or sample, data collection using research instruments, in this study using the Cochran formula obtained a sample of 124 respondents. The conclusion in this study is. 1. From the results of the hypothesis test that has been conducted, it shows that service quality has a significant effect on switching intention (X). 2. Price has a significant effect on switching intention. This can be seen from the results of P values, which are $0.000 < 0.05$. Therefore, these results indicate that price has an effect on switching intention (X2). 3. Location has a significant effect on switching intention. This can be seen from the results of P values, which are $0.000 < 0.05$. Therefore, these results indicate that location has an effect on switching intention (X3).

ABSTRAK

Mohammad Iqbal Ghufro Farid, 200211100215. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap *Switching Intention*. Di bawah Ibu Triana Setiyarini, SE., M.M.

Coffee Shop yakni adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol lainnya dalam suasana santai, tempat yang nyaman dan dilengkapi dengan alunan musik, baik itu lewat audio ataupun *live music*, *desain interior* yang khas, pelayanan yang ramah dan beberapa di antaranya menyediakan koneksi internet nirkabel atau *wifi*. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji faktor Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Switching Intention* 2) Untuk menganalisis faktor Harga berpengaruh terhadap *Switching Intention*. 3) Untuk menguji Lokasi berpengaruh terhadap *Switching Intention*. Penelitian ini menggunakan metode Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dalam penelitian ini menggunakan rumus Cochran diperoleh sampel sebanyak 124 responden. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah.1. Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* (X). 2. Harga berpengaruh signifikan terhadap *switching intention*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil P values yaitu $0.000 < 0,05$. Maka dari itu hasil tersebut menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap *switching intention* (X2). 3. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap *switching intention*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil P values yaitu $0.000 < 0,05$. Maka dari itu hasil tersebut menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap *switching intention* (X3).