

ABSTRACT

Wilda Al Aluf, 210211100267. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction, and its Impact on Switching Intention. Under the guidance of Mrs. Triana Setiyarini, SE., M.M.

Java In Coffee & Resto is a place that offers various types of coffee and non-alcoholic drinks in a relaxed atmosphere. This cafe serves various types of coffee, from espresso to specialty coffee, as well as a selection of delicious snacks. The modern and comfortable interior design creates an ideal environment for relaxing, working, or hanging out with friends. The interior design is unique, and some rooms have wireless internet connection or wifi. The purpose of this study is: 1) To test the service quality factor that influences switching intention 2) To analyze the service quality factor that influences customer satisfaction. 3) To test customer satisfaction that influences switching intention and 4) to test customer satisfaction mediates the relationship between service quality and switching intention. In this study, the method used is a quantitative method. The analysis tool used is Smart PLS 4.1. The research method based on the philosophy of positivism, is used to study a certain population or sample, data collection using research instruments, in this study using the Cochran formula obtained a sample of 97 respondents. The conclusion in this study is. 1) From the results of the hypothesis test that has been carried out, it shows that service quality has a significant effect on switching intention (X). 2) Service quality has a significant effect on customer satisfaction. Therefore, the results show that Service Quality has an effect on Customer Satisfaction (Y). 3) Customer Satisfaction has a significant effect on switching intention. Therefore, the results show that Customer Satisfaction has an effect on switching intention (Z). 4) Customer satisfaction mediates the relationship between service quality and switching intention.

ABSTRAK

Wilda Al Aluf, 210211100267. Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Pelanggan, Dan Dampaknya Pada *Switching Intention*. Di bawah bimbingan Ibu Triana Setiyarini, SE., M.M.

Java In *Coffe* & Resto merupakan tempat yang menawarkan berbagai jenis kopi dan minuman non-alkohol dalam suasana yang santai. kafe ini menyajikan berbagai jenis kopi, mulai dari espresso hingga kopi spesial, serta pilihan makanan ringan yang menggugah selera. Desain interior yang modern dan nyaman menciptakan lingkungan yang ideal untuk bersantai, bekerja, atau berkumpul bersama teman. Desain interiornya unik, dan beberapa ruang memiliki koneksi internet nirkabel atau wifi. Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk menguji faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap *switching intention* 2) Untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 3) Untuk menguji kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *Switching Intention* dan 4) untuk menguji kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap *switching intention*. Di dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan Smart PLS 4.1. Penggunaan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *porpositive sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cochran* diperoleh sampel sebanyak 97 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) Kualiatas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dari itu hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualiatas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). 3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *switching intention*. Maka dari itu hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap *switching intention* (Z). 4) Kepuasan pelanggan memediasi hungan antara kualitas layanan terhdap *switching intention*.