

ABSTRACT

Siti Ayu Nur Fadhila, *role of service quality on customer satisfaction impact on Switching Intention and customer loyalty (study on boarding House services users in the Telang Area, Kamal Sub-district, Bangkalan District). Under the guidance of Dr. Ir. Nurita Andriani, MM.*

The purpose of this research is to know and analyze the influence of quality of service to customer satisfaction, influence customer satisfaction towards customer loyalty and influence customer satisfaction towards switching intention service users Boarding house in the area of Universitas Trunojoyo Madura.

The population in this research is a student home service user in the area of Universitas Trunojoyo Madura which is devoted to the boarding house in Telang area. Sampling techniques used Purposive Sampling and obtained 140 respondents as samples. The data used is the primary data in the form of a questionnaire. The analytical techniques used in this study are Structural Equation Modelling (SEM).

The results of this study showed that the quality of services consisting of Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability and Assurance has positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction positively impact customer loyalty and customer satisfaction has a negative effect on Switching Intention.

Keyword: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Switching Intention.*

ABSTRAK

Siti Ayu Nur Fadhila, Peran Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Dampaknya Terhadap *Switching Intention* dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Rumah Kos di Desa Telang Kecamatan Kamal Kabupaten Bangkalan). Dibawah bimbingan Dr. Ir. Nurita Andriani, MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kos di area Universitas Trunojoyo Madura.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna jasa rumah kos di area Universitas Trunojoyo Madura yang dikhususkan pada rumah kos di daerah Telang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan diperoleh 140 responden sebagai sampel. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuesioner secara langsung kepada para responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang dioperasikan melalui program Lisrel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan yang terdiri dari *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh negatif terhadap *Switching Intention*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Switching Intention*.