

ABSTRACT

The study was conducted at PT Siemens Indonesia Power Generation Services Distributed Generation, which is representative of Siemens AG Germany in Indonesia and is engaged in the manufacturing of power plant turbo-set and industry machinery purposes. The purpose of this study was to determine how the influence of the variable quality of service, normative commitment and price to customer switching intentions. This study uses a quantitative approach, which collected data in the form of numbers tested in statistical methods using SPSS analytics. Data collection techniques used by the author in this study was a questionnaire and documentation. The population in this study is all the company's customers. The samples were 51 people, so we get the number of respondents were involved to provide data on the questionnaire. Processing and testing data using SPSS software version 21. Based on the survey results revealed that the variable service quality has a negative and significant influence on the variable switching intentions. Then variable normative commitment also has a negative and significant influence on the variable switching intentions. As well as price variables have a positive significant influence on the variable switching intentions. From the test results simultaneously on the three variables of service quality, normative commitment and price, also has a positive and significant influence on the intention to switch.

Keywords: *quality of service, normative commitment, prices, switching intention.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di PT Siemens Indonesia *Power Generation Services Distributed Generation*, yang merupakan perwakilan Siemens AG Germany di Indonesia dan bergerak dalam bidang manufaktur mesin pembangkit listrik serta mesin keperluan industry. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kualitas layanan, komitmen normative dan harga terhadap niatan beralih pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka diuji dalam metode statistic dengan menggunakan analisis SPSS. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan perusahaan.. Jumlah sampel sebanyak 51 orang, sehingga didapatkan jumlah responden yang dilibatkan untuk memberikan data pada kuesioner. Pengolahan dan pengujian data menggunakan *software* SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel niatan beralih. Kemudian variabel komitmen normative juga memiliki pengaruh negative dan signifikan terhadap variabel niatan beralih. Serta variabel harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel niatan beralih. Dari hasil pengujian simultan pada ketiga variabel kualitas layanan, komitmen normative dan harga, juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niatan beralih.

Kata kunci : kualitas layanan, komitmen normative, harga, niatan beralih.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA