

Pengaruh service failure severity dan agreeableness terhadap switchover intention melalui consumer forgiveness: Studi pada pelanggan indihome di Jabodetabek = the effect of service failure severity and agreeableness on switchover intention through consumer forgiveness: A study on indihome customer in Jabodetabek.

Adinda Nadya Permana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513092&lokasi=lokal>

Abstrak

Perusahaan penyedia layanan internet di Indonesia saat ini tergolong banyak, khususnya pada penyedia layanan fixed broadband. Terdapat satu perusahaan yang mendominasi pasar fixed broadband, yaitu IndiHome. Dengan mempertimbangkan banyaknya penyedia layanan internet, niat peralihan pelanggan menjadi tantangan yang besar bagi IndiHome. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh service failure severity dan agreeableness terhadap switchover intention melalui consumer forgiveness sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan IndiHome di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan metode survei dengan teknik purposive sampling terhadap populasi. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 206 responden yang didapatkan melalui online questionnaire. Hasil jawaban yang didapatkan dari responden diolah menggunakan SPSS melalui analisis statistik deskriptif, regresi bertingkat, dan bootstrapping untuk menguji pengaruh langsung dan pengaruh mediasi di antara variabel-variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa service failure severity memiliki pengaruh positif langsung pada switchover intention dan juga memiliki pengaruh tidak langsung pada switchover intention melalui consumer forgiveness yang cenderung melemah. Sementara itu, agreeableness memiliki pengaruh negatif langsung pada switchover intention, dan secara tidak langsung juga menghambat switchover intention dengan membangkitkan consumer forgiveness.

<hr>

Currently, there are a lot of internet service providers in Indonesia, especially for fixed broadband service providers. There is one company that dominates the fixed broadband market, namely IndiHome. Considering the large number of internet service providers, the customers' switching intention is a big challenge for IndiHome. The purpose of this research is to analyze the effect of service failure severity and agreeableness on switchover intention through consumer forgiveness as a mediating variable. This research is conducted on IndiHome consumers in Jabodetabek. This research uses a quantitative approach with data collection using a survey method with purposive sampling technique to the population. The number of respondents in this research are 206 respondents who were obtained through an online questionnaire. The results of the answers obtained from the respondents were processed using SPSS through descriptive statistical analysis, stratified regression, and bootstrapping to test the direct and mediating effect between variables. The results of this research indicate that service failure severity has a direct positive effect on switchover intention and also has an indirect effect on switchover intention through consumer forgiveness which it tends to weaken. On the other side, agreeableness has a direct negative effect on switchover intention, and it inhibits switchover intention indirectly too by stimulating consumer forgiveness.