

ABSTRAK

ANDI IMMA CITRA LESTARI, Tahun 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* Rumah Kost (Rumah Kost Kuning Di Perumahan Bumi Permata Hijau Kecamatan Rappocini Kota Makassar). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I **H. Muchran**, dan Pembimbing II **Nasrullah**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* Rumah Kost (*Study Kasus Rumah Kost Kuning Di Perumahan Bumi Permata Hijau Kecamatan Rappocini Kota Makassar*). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif kuantitatif. Data yang diolah adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada penghuni rumah kost kuning di perumahan bumi permata hijau Kecamatan Rappocini kota Makassar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan hipotesis dengan menggunakan analisis : Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji t (Parsial). Berdasarkan hasil analisis data untuk uji signifikansi uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1), Kepuasan Pelanggan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap *Switching Intention* Rumah Kost (*Study Kasus Rumah Kost Kuning Di Perumahan Bumi Permata Hijau Kecamatan Rappocini Kota Makassar*). Kepuasan Pelanggan adalah variable yang dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian berdasarkan *standardized coefficients* dengan nilai *beta* yaitu 0,656 atau 65,6%.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan
Switching Intention

ABSTRACT

ANDI IMMA CITRA LESTARI, Year 2019. *Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Switching Intention for Boarding Houses (Case Study of Yellow Boarding Houses in Bumi Permata Hijau Housing, Rappocini District, Makassar City). Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Advisor H. Muchran, and Advisor I/Nasrullah.*

This study aims to assess the influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Boarding Intention Switching (Case Study of Yellow Boarding Houses in Bumi Permata Hijau Housing, Rappocini District, Makassar City). The type of research used is quantitative descriptive research. The processed data is the result of distributing questionnaires to residents of yellow boarding houses in the Bumi Permata Hijau housing in Rappocini Subdistrict, Makassar City.

The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. To explain the research description related to the hypothesis by using analysis: Validity Test, Reliability Test, T Test (Partial). Based on the results of data analysis for the significance test t test shows that the Service Quality variable (X1), Customer Satisfaction (X2) is partially influential positive and significant impact on Switching Intention for Boarding Houses (Case Study of Yellow Boarding Houses in Bumi Permata Hijau Housing, Rappocini District, Makassar City). Customer satisfaction is the dominant variable influencing the Purchase Decision based on standardized coefficients with a beta value of 0.656 or 65.6%.

Keywords: *Service quality, Customer Satisfaction
Switching Intention*