

ABSTRAK

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR*
PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**
(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab *Customers Switching Behavior*
Pada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

SITI LAILATUL ZAROH

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena *customers switching behavior* pengguna penyedia jasa yang terjadi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, khususnya Perpustakaan Universitas Negeri Malang. *Customers switching behavior* pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi ini dapat dikarenakan ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan, akan tetapi kepuasan saja belum cukup untuk menggambarkan perpindahan yang terjadi. Oleh karena itu, dibutuhkan faktor-faktor lain yang bisa membantu menjelaskan penyebab *customers switching behavior* pada pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang terjadi. Penelitian ini menggunakan *push-pull factors* Model PPM (*Push-Pull-Mooring*) dari Bansal, *et, al* (2005) untuk menganalisis faktor-faktor apa yang menjadi penyebab *customers switching behavior* pada pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode *survey*, yang disertai dengan *probing* guna mendapatkan jawaban yang lebih jelas dan mendalam. Penelitian dilakukan pada 100 responden yang merupakan pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang melakukan perpindahan kepada penyedia jasa informasi lain dikarenakan pengguna merasakan adanya *push factors* dan *pull factors*. *Push factors* yang menjadi penyebab perpindahan pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang yaitu rendahnya kualitas layanan yang mana berimplikasi pada rendahnya kepuasan pengguna, rendahnya kepercayaan, juga rendahnya komitmen pengguna untuk tetap menggunakan Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Sedangkan *pull factors* yang dirasakan oleh pengguna pada penyedia jasa informasi lain seperti ketersediaan koleksi yang banyak dan sesuai dengan kebutuhan, serta kemudahan akses informasi dalam bentuk digital menjadikan pengguna mempersepsikan positif pada penyedia jasa informasi lain. Pengguna menganggap perpindahan yang akan dilakukan akan menguntungkan dan memuaskan.

Kata Kunci: *customers switching behavior, push factor, pull factors*

ABSTRACT**FACTORS CAUSE OF CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR AT THE
COLLEGE LIBRARY USERS**

*(Descriptive Study Of The Factors causes Customers Switching Behavior At The
Malang State University Users)*

SITI LAILATUL ZAROH

This research is motivated by te phenomenon of customers switching behavior of service users happened in college library. Customersr switching behavior can be due to user dissatisfaction with the quality of service, but the satissfaction is not enough to describe the displacement that occured. Therefore, it takes other factors that could help explain the causes of switching. As a tool of analysis of this study using the push-pull factors from Bansal, et, al (2005) to analyze the factors causes of customers switching behavior at the Malang State University Library. This research using descriptive quantitative research with survey method, which is accompanied by probing in order to get clearer and depth answers. Research conducted on 100 people who perform switching. The results showed that the users feel the push factors and pull factors. Pus factors are the cause of switching is the poor quality of service which implies the lack of satisfaction, trus, and commitment of the user to keep using Malang State University. While the pull factors such as the perceived availability of collection that fits the needs and ease of access information, make users perceive the positive in the other information service providers. Users consider the transfer is done will be more profitable and satisfying.

Keyword: *customers switching behavior, push factors, pull factor*

KATA PENGANTAR

Segenap puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR *PENYEBAB CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR* PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI (Studi Deskriptif Tentang *Customers Switching Behavior* Pada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tak lepas dari campur tangan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Helmy Prasetyo Yuwinanto, S.Sos., M.KP selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan dukungan, masukan, arahan dan bimbingannya selama penyusunan dan penulisan Skripsi.
2. Bu Endang Gunarti, Dra., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penulisan Skripsi ini.

3. Seluruh Dosen Program Studi S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan. Terimakasih.
4. Bapak Prof. Dr. Djoko Saryono, M.Pd selaku Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang telah memberikan ijin penelitian kepada peneliti.
5. Kedua Orang Tua penulis yang terkasih, terimakasih atas setiap cinta yang terpancar, dukungan baik berupa moril maupun materil, serta doa dan restu yang selalu mengiringi tiap langkah penulis. I Love You!
6. Teruntuk Nenek, Mas Ali, dan Adik Wafiq tersayang, terimakasih atas segala doa, motivasi, canda dan tawa yang dapat menjadi lecutan semangat disaat penulis pulang ke rumah.
7. Sahabat penulis Veryza Aulia Adhani, terimakasih atas ukiran hati bertemakan persahabatan yang tulus murni sepanjang masa pendidikan di Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan ini.
8. Mas Ainur Rovik Soedjatmiko yang senantiasa ada untuk memberikan dukungan, motivasi, serta mengusahakan segala bantuan untuk penulis, terimakasih banyak Mas.
9. Mas Imamul Huda Assidiq, terimakasih sudah menjadi teman diskusi yang senantiasa membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman Badminton Lovers, Azul, Khoirul a.k.a Omes, Andik, Atta, Mas Ipul dan Mas Nanta, terimakasih karena badminton dan

kalian bisa menjadi obat penghibur dikala penulis bosan dan stres di Kota rantau :D

11. Mas Nizam, Akhsin, Afud, Ikhya' dan Hanif, terimakasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
12. Teman-teman IIP 2011 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kekeluargaan yang terjalin selama 4 tahun ini.
13. Teman-teman KKN BBM Ke-50 Ds. Karanganyar, Kec. Bantaran, Kab. Probolinggo, Rizka a.k.a Bunda, Pristina, Upit, Hamzah a.k.a Om dan lainnya, terimakasih atas dukungan dan do'anya. Semoga kekeluargaan ini bisa terjaga sampai kakek nenek ya. Aamiin..
14. Dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan untuk kelancaran penulisan skripsi yang dilakukan penulis.

Surabaya, Juni 2015

Penulis