

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*