

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena *customers switching behavior* pengguna penyedia jasa yang terjadi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, khususnya Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. *Customers switching behavior* pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi ini dapat terjadi 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 digunakan untuk membantu menjelaskan penyebab *customers switching behavior* yang terjadi pada pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Faktor-faktor yang diindikasikan sebagai penyebab *customers switching behavior* pada penelitian ini adalah (i) *core service failure* (kegagalan layanan utama), (ii) *service encounter failure* (kegagalan pelayanan), (iii) *employee responses to service failures* (tanggapan karyawan atas kegagalan layanan), (iv) *pricing* (harga), (v) *inconvenience* (ketidaknyamanan), (vi) *attracted by a competitor* (kemenarikan pesaing), (vii) *Variety Seeking* (kebutuhan mencari variasi), and (viii) *involuntary switching* (perpindahan tidak disengaja) milik Keaveney (1995).

Jenis penelitian ini adalah 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 Poltekkes Kemenkes Surabaya yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya yang melakukan perpindahan kepada penyedia jasa informasi lain dikarenakan pengguna merasakan adanya kegagalan layanan utama, tanggapan karyawan atas kegagalan layanan, kemenarikan pesaing, kemenarikan pesaing. Faktor lain yaitu kegagalan pelayanan, ketidaknyamanan, dan harga tidak menjadi penyebab utama perpindahan pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya kepada penyedia jasa informasi lain.

Kata Kunci: *Customers switching behavior, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.*

ABSTRACT

This research is motivated by the phenomenon of customers switching behavior service providers user that occurs in the University Library, in particular the Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya library's. Customer switching behavior can be due to user dissatisfaction with the quality of service, but the satisfaction is not enough to describe the displacement that occurred. Therefore, it takes other factors that could help explain the causes of switching. As a tool of analysis of this study using (i) core service failure (ii) service encounter failure (iii) employee responses to service failures, (iv) pricing, (v) inconvenience, (vi) Attracted by a competitor, (vii) variety seeking, and (viii) the involuntary switching belongs Keaveney (1995).

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 core service failure, employee responses to service failures, Attracted by a competitor, variety seeking, and the involuntary switching. Other factors is service encounter failure, pricing, and inconvenience not the main causes of displacement users.

Keyword: *Customers switching behavior, College library, Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.*