

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi *Video on Demand* (VOD) saat ini memberikan pilihan kepada penonton untuk dapat mengunduh atau menonton ulang acara, program televisi maupun video yang mereka inginkan baik dari televisi biasa maupun secara online yang memungkinkan bagi konsumen untuk dapat memilih sendiri tontonan yang mereka inginkan, kapan mereka akan menontonnya dan bagaimana mereka akan menontonnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap *switching intention* pengguna jasa layanan televisi berlangganan Indovision ke Aplikasi Android *Subscription Video On Demand* (SVOD) pada Smartphone di Kota Surabaya, serta untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kualitas layanan sehingga berpengaruh terhadap *switching intention* pengguna jasa layanan televisi berlangganan Indovision ke Aplikasi Android *Subscription Video On Demand* (SVOD) pada Smartphone di Kota Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap *switching intention* pengguna jasa layanan televisi berlangganan Indovision ke Aplikasi Android *Subscription Video On Demand* (SVOD) pada Smartphone di Kota Surabaya. Hal terbesar yang mempengaruhi kualitas layanan sehingga berpengaruh terhadap *switching intention* pengguna jasa layanan televisi berlangganan Indovision ke Aplikasi Android *Subscription Video On Demand* (SVOD) pada Smartphone di Kota Surabaya terletak pada dimensi *tangible* (bentuk fisik).

**Kata Kunci :** *Service Quality, Televisi Berlangganan, SVOD, Switching Intention.*

**ABSTRACT**

*The development of Video on Demand (VOD) technology currently provides the choice for viewers to be able to download or watch again the programs, television programs and videos they want both from ordinary and online television that allows consumers to be able to choose for themselves the spectacle they want, when they will watch it and how they will watch it. Aim of this study was to determine the effect of service quality to switching the intention of television service users Indovision subscription to the Android Subscription Video On Application Demand (SVOD) on Smartphones in the City of Surabaya, as well as to find out what influences service quality so that it affects switching intention of subscription television service users Indovision to the Android Subscription Video On Demand (SVOD) Application on Smartphones in the City of Surabaya. In this study using quantitative approach with a total sample of 100 respondents. The analysis technique used in this study use regression. The results showed that there was an influence of quality service to switching the intention of television service users Indovision subscription to the Android Subscription Video On Application Demand (SVOD) on Smartphones in the City of Surabaya. The biggest thing affect service quality so that it affects switching the intention of users of Indovision subscription television services to Android Subscription Video On Demand (SVOD) application on Smartphones in the city of Surabaya lies in the dimension of tangible.*

**Keywords : Service Quality, Subscription Television, SVOD, Switching Intention**