PENGARUH *DISSATISFACTION OF SERVICE* DAN *ATTRACTIVENESS OF ALTERNATIVES* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PELANGGAN INDIHOME DENGAN *SWITCHING COSTS* SEBAGAI MODERASI

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

CARISSA DWI ANANTA
NIM. B1021221070

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PENGARUH *DISSATISFACTION OF SERVICE* DAN *ATTRACTIVENESS OF ALTERNATIVES* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PELANGGAN INDIHOME DENGAN *SWITCHING COSTS* SEBAGAI MODERASI

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

CARISSA DWI ANANTA
NIM. B1021221070

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Carissa Dwi Ananta
NIM	: B1021221070
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Karya Akhir	: Pengaruh *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* Pelanggan IndiHome dengan *Switching Costs* sebagai Moderasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 4 Mei 2026



Carissa Dwi Ananta
NIM. B1021221070

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Carissa Dwi Ananta
NIM	: B1021221070
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Tanggal Ujian	: 3 Maret 2026

Judul Karya Akhir:
"Pengaruh *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* Pelanggan IndiHome dengan *Switching Costs* sebagai Moderasi".

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 3 Juni 2026



Carissa Dwi Ananta
NIM. B1021221070

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH *DISSATISFACTION OF SERVICE* DAN *ATTRACTIVENESS OF ALTERNATIVES* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PELANGGAN INDIHOME DENGAN *SWITCHING COSTS* SEBAGAI MODERASI

Penanggung jawab Yuridis

Carissa Dwi Ananta
B1021221070

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tanggal Ujian : 3 Maret 2026

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. 196908171995121004	6/04 - 2026	
Pembimbing 2	Ahmadi, S.E., M.Sc. 199111922024061001	6/04 - 2026	
Penguji 1	Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. 198502072006042001	7/04 - 2026	
Penguji 2	Harry Setiawan, S.E., M.M. 198510112019031010	7/04 - 2026	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus
oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir
dan Komprehensif untuk
memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak, 23 JUN 2026
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "Pengaruh *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* Pelanggan IndiHome dengan *Switching Costs* sebagai Moderasi" ini dengan baik. Karya akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb., selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc., Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M., selaku Koordinato r Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu, serta ilmu yang tiada henti dengan penuh kesabaran dan dedikasi dari awal masa perkuliahan hingga proses penyusunan karya akhir ini. Tanpa dukungan dan bimbingan tersebut, penulis tidak akan mampu menyelesaikan karya akhir ini dengan baik.
7. Ahmadi, S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Ahli yang selalu memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga kepada penulis dengan penuh perhatian dan kesabaran selama pengerjaan karya akhir ini.
8. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc., selaku Dosen Penguji 1 pada Riset Publikasi, atas segala saran, kritik, dan masukan yang konstruktif dalam penyempurnaan karya akhir ini dari awal seminar hasil hingga karya akhir ini selesai.
9. Harry Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji 2 pada Riset Publikasi, atas segala masukan, koreksi, dan arahan yang sangat berharga dalam penyusunan karya akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Program Studi Manajemen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama masa perkuliahan ini.
11. Seluruh Staf Akademik, Tata Usaha, dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah banyak membantu proses administrasi selama masa kuliah dan penyusunan karya akhir ini.

12. Kepada Mama tercinta, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang begitu tulus, serta kesabaran yang tiada henti dalam membimbing dan mendukung penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, pendengar terbaik, sumber kekuatan, dan alasan penulis untuk terus bertahan di setiap keadaan, bahkan saat penulis sedang merasa lelah dan hampir menyerah. Terima kasih juga karena selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis dari kecil hingga sekarang. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar cinta dan rasa terima kasih penulis untuk Mama. Karya akhir ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa sayang dan terima kasih penulis, semoga dapat menjadi kebanggaan bagi Mama.
13. Kepada Papa tercinta, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan, kerja keras, dan tanggung jawab yang telah diberikan pada penulis. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan kepercayaan yang selalu menguatkan penulis untuk terus melangkah dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan. Terima kasih juga karena telah mencari dan menemukan penulis terlebih dahulu. Papa adalah sosok yang selalu penulis rindukan saat dunianya sedang tidak baik-baik saja. Karya akhir ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasih dan hormat penulis, semoga dapat menjadi kebanggaan bagi Papa.
14. Kepada Nenek tercinta, terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah merawat penulis dari kecil hingga sebesar ini, tanpa Nenek mungkin penulis tidak akan sampai pada titik ini. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, nasihat, serta kehangatan yang selalu diberikan kepada penulis yang menjadi sumber semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Kehadiran dan dukungan nenek memberikan kekuatan bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan karya akhir ini.
15. Kepada kakak tercinta yakni, Clara terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih atas setiap nasihat dan motivasi yang menjadi penguat penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan karya ini.
16. Terima kasih juga kepada saudara/i penulis yakni, Rasyid, Ulya, Kak Wirda, Bang Teguh, Bang Dala dan Keluarga Besar Nenek Nurhani yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa terbaik, semangat yang tinggi dan kekuatan dalam setiap proses yang penulis jalani.
17. Kepada Sahabat yang sudah seperti keluarga dan rumah kedua bagi penulis yakni, Khadijah Nurul Aini, Devita Agustina, Ega Clauvillia, Gabriella Nathalie, dan Gita Rizky Ananda Putri. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, suka dan duka, menemani perjalanan penulis dari masa menjadi mahasiswa baru, serta memotivasi penulis dalam mengerjakan karya akhir hingga sekarang kita bisa selesai bersama-sama.
18. Kepada teman seperjuangan yang selalu menemani kemanapun dan kapanpun penulis ingin pergi dalam keadaan suka maupun duka yakni Nyshele Erin Everly, dan juga Bimewahqi Najmi teman seperjuangan dalam segala hal.

Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, canda dan tawa dan selalu ada membuat penulis bisa melewati harinya kembali. Serta masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

19. Kepada Lee Jeno dan semua member NCT Dream, yang secara tidak langsung telah menjadi sumber semangat dan motivasi penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan karya akhir ini. Melalui karya, kerja keras, dan dedikasi yang ditunjukkan, penulis belajar untuk terus berusaha, tidak mudah menyerah, dan tetap percaya pada diri sendiri. Terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan bagi penulis, penyemangat di saat penulis lelah, dan pengingat bagi penulis bahwa dalam setiap proses pasti membawa hasil.
20. Kepada seluruh rekan pengurus HIMAJEN FEB UNTAN periode 2023/2024 dan 2024/2025 atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa kepengurusan. Terima kasih atas kerja sama, semangat, serta momen-momen yang telah kita lewati bersama, yang secara tidak langsung turut memberikan warna dan motivasi dalam proses penyusunan karya akhir ini. Semoga kebersamaan ini selalu menjadi kenangan yang bermakna dan berharga.
21. Kepada Staff HUMAS HIMAJEN FEB UNTAN 2024/2025, yakni Jiji, Chris, Pia, Adiv, Vannes dan Tiara. Terima kasih sudah memberikan kesempatan, kepercayaan dan bantuan kepada penulis dalam memimpin bidang Humas selama 1 periode itu. Terima kasih juga karena tetap memberikan dukungan dan semangat untuk penulis meskipun sudah lewat dari masa kepengurusan dan bukan lagi bagian dari Humas.
22. Kepada rekan-rekan penulis, terima kasih banyak penulis ingin menyampaikan apresiasi yang tulus atas dukungan, kontribusi, dan kebersamaan selama proses penyusunan karya akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
23. Serta kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian karya akhir ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan karya akhir ini. Apabila masih terdapat kekurangan atau kekeliruan, peneliti sangat menghargai kritik dan saran yang diberikan guna perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Peneliti berharap karya akhir ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi pihak pihak yang memerlukan di masa mendatang.

Pontianak, 3 Juni 2026



Carissa Dwi Ananta
NIM. B1021221070

Pengaruh *Dissatisfaction Of Service* dan *Attractiveness Of Alternatives* terhadap *Switching Intention* Pelanggan Indihome dengan *Switching Costs* sebagai Moderasi

Carissa Dwi Ananta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat di pasar layanan internet Indonesia mendorong meningkatnya *Switching Intention* pelanggan IndiHome, terutama akibat gangguan jaringan berulang dan persepsi bahwa penyedia alternatif menawarkan kualitas layanan lebih baik. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* dengan *Switching Costs* sebagai variabel moderasi dalam kerangka *Push–Pull–Mooring*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan analisis SEM–PLS melalui SmartPLS 4.0 terhadap 200 pelanggan aktif IndiHome di Indonesia yang dipilih menggunakan purposive sampling dan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention*. *Switching Costs* terbukti berperan signifikan sebagai variabel moderasi maupun prediktor langsung. Interaksi *Switching Costs* dan *Dissatisfaction of Service* memperkuat pengaruh ketidakpuasan terhadap niat berpindah, sedangkan interaksi *Switching Costs* dan *Attractiveness of Alternatives* memperlemah pengaruh daya tarik alternatif terhadap niat berpindah. Secara langsung, *Switching Costs* berpengaruh negatif terhadap *Switching Intention*. Temuan ini menegaskan bahwa faktor *push* dan *pull* merupakan determinan utama *Switching Intention*, sementara faktor *mooring* berperan sebagai penguat maupun peredam pengaruh tersebut. Implikasi praktis penelitian ini merekomendasikan agar IndiHome memprioritaskan peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, serta mengelola *switching costs* berbasis nilai relasional dan loyalitas.

Kata Kunci: *Dissatisfaction of Service, Attractiveness of Alternatives, Switching Costs, Switching Intention, Push-Pull-Mooring,* IndiHome.

Pengaruh *Dissatisfaction Of Service* dan *Attractiveness Of Alternatives* terhadap *Switching Intention* Pelanggan Indihome dengan *Switching Costs* sebagai Moderasi

Carissa Dwi Ananta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia

ABSTRACT

Competition in Indonesia's internet service market has intensified customers' Switching Intention toward IndiHome, mainly due to recurring network disruptions and the perception that alternative providers offer better service quality. This study aims to examine the effects of service dissatisfaction and attractiveness of alternatives on switching intention, with switching costs acting as a moderating variable within the Push–Pull–Mooring (PPM) framework. Adopting a quantitative causal approach, the study employed Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) using SmartPLS 4.0. Data were collected from 200 active IndiHome customers in Indonesia through purposive sampling. A five-point Likert scale was used to measure the variables. The results reveal that service dissatisfaction and attractiveness of alternatives exert positive and significant influences on switching intention. Switching costs not only serve as a significant direct predictor but also play a substantial moderating role. Specifically, the interaction between switching costs and service dissatisfaction strengthens the effect of dissatisfaction on switching intention, whereas the interaction between switching costs and attractiveness of alternatives weakens the impact of alternative attractiveness on switching intention. In addition, switching costs demonstrate a significant negative direct effect on switching intention.These findings confirm that push, pull, and mooring factors collectively influence IndiHome customers' switching intention.

Keywords: *Dissatisfaction of Service, Attractiveness of Alternatives, Switching Costs, Switching Intention, Push-Pull-Mooring, IndiHome.*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Pengaruh *Dissatisfaction Of Service* dan *Attractiveness Of Alternatives* terhadap *Switching Intention* Pelanggan Indihome dengan *Switching Costs* sebagai Moderasi

1. Latar Belakang

Perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan transformasi digital, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan internet untuk pendidikan, pekerjaan, bisnis, dan hiburan (Calderon, 2025; Nguyen et al., 2021; Lin et al., 2021; Seta et al., 2025). Persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan internet memberikan pelanggan lebih banyak pilihan untuk berpindah ke penyedia lain yang dianggap menawarkan kualitas layanan yang lebih baik.

Fenomena *switching intention* semakin meningkat akibat ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, seperti gangguan jaringan, kecepatan internet yang tidak stabil, dan layanan pelanggan yang kurang responsif (Batmunkh, 2025; Haridasan et al., 2021; Wiranatakusuma et al., 2024). Berdasarkan data APJII (2025), tingkat *churn rate* sektor telekomunikasi nasional telah melebihi 20% per tahun. Sebagai pemimpin pasar *fixed broadband*, IndiHome juga menghadapi penurunan *market share, churn rate* yang masih tinggi, serta rendahnya Net Promoter Score (NPS), sehingga meningkatkan kecenderungan pelanggan beralih ke penyedia lain seperti Biznet, First Media, MyRepublic, ICONNET, dan Starlink (Telkom Indonesia, 2025; nPerf, 2025; Widodo & Jauhari, 2023; Yaqin, 2022; Fan et al., 2021; Seta et al., 2025).

Penelitian ini menggunakan kerangka *Push–Pull–Mooring* (PPM), dengan *Dissatisfaction of Service* sebagai faktor pendorong (*push*), *Attractiveness of Alternatives* sebagai faktor penarik (*pull*), dan *Switching Costs* sebagai faktor penahan (*mooring*) yang memengaruhi niat berpindah pelanggan (Teguh et al., 2025; Wiranatakusuma et al., 2024; Juanjuan & Rasiah, 2025; Lin et al., 2021; Krishnan & Raghuram, 2024; Seta et al., 2025). Meskipun model PPM telah banyak diterapkan pada berbagai sektor jasa digital, penelitian mengenai peran moderasi *Switching Costs* pada layanan internet rumah di Indonesia masih terbatas (Haridasan et al., 2021; Tanuwijaya & Oktavia, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* pelanggan IndiHome dengan *Switching Costs* sebagai variabel moderasi, guna memberikan rekomendasi bagi peningkatan retensi pelanggan.

2. Tujuan Penelitian

a. Menganalisis pengaruh *Dissatisfaction of Service* terhadap *Switching Intention* pelanggan IndiHome.
b. Menganalisis pengaruh *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* pelanggan IndiHome.
c. Menganalisis peran *Switching Costs* dalam memoderasi pengaruh *Dissatisfaction of Service* terhadap *Switching Intention*.
d. Menganalisis peran *Switching Costs* dalam memoderasi pengaruh *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention* pelanggan IndiHome.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *causal research* dengan pendekatan kuantitatif berbasis survei untuk menguji hubungan sebab-akibat antara *Dissatisfaction of Service, Attractiveness of Alternatives, Switching Costs,* dan *Switching Intention* pada pelanggan aktif IndiHome di Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin kepada 200 responden yang dipilih dengan teknik *Non Probability Sampling* melalui metode Purposive Sampling. Responden merupakan pelanggan aktif IndiHome minimal enam bulan, berusia minimal 18 tahun, berdomisili di Indonesia, pernah mengalami gangguan jaringan IndiHome, serta mengetahui layanan internet alternatif. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi rekomendasi minimum yang dikemukakan oleh Hair et al. (2021).

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0 karena mampu menguji hubungan kausal yang kompleks, termasuk efek moderasi, tanpa mensyaratkan distribusi data normal (Hair et al., 2021). Evaluasi model dilakukan melalui uji validitas konvergen (AVE dan *Outer Loading*), validitas diskriminan (*Cross-Loading*), reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*), serta nilai R-square, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05.

Instrumen penelitian terdiri atas empat variabel utama, yaitu *Dissatisfaction of Service, Attractiveness of Alternatives, Switching Costs,* dan *Switching Intention*. Variabel *Dissatisfaction of Service* diadaptasi dari (Bansal et al., 2005) dan (Ye et al., 2022) dengan lima indikator. *Attractiveness of Alternatives* diadaptasi dari (Bansal et al., 2005), (Chang & Chiu, 2023),serta (Juanjuan & Rasiah, 2025) dengan empat indikator. *Switching Costs* diadaptasi dari (Burnham et al., 2003) dan (Hung et al., 2024) dengan empat indikator. Sementara itu, *Switching Intention* diadaptasi dari (Bansal et al., 2005) dan (Ye et al., 2022) dengan tiga indikator.

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Dissatisfaction of Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention*, yang berarti semakin tinggi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan IndiHome, maka semakin tinggi pula niat pelanggan untuk berpindah ke penyedia layanan lain. Selain itu, *Attractiveness of Alternatives* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention*, sehingga semakin menarik layanan yang ditawarkan kompetitor, semakin besar keinginan pelanggan untuk beralih.

Penelitian ini juga menemukan bahwa *Switching Costs* memiliki peran moderasi yang signifikan. *Switching Costs* memperkuat pengaruh *Dissatisfaction of Service* terhadap *Switching Intention*, namun memperlemah pengaruh *Attractiveness of Alternatives* terhadap *Switching Intention*. Di samping itu, *Switching Costs* juga berpengaruh negatif secara langsung terhadap *Switching Intention*, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi biaya atau hambatan untuk berpindah layanan, semakin rendah kecenderungan pelanggan untuk berpindah. Model penelitian mampu menjelaskan 69,6% variasi *Switching Intention*, yang menunjukkan kemampuan prediksi model tergolong kuat.

5. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Dissatisfaction of Service* dan *Attractiveness of Alternatives* merupakan faktor utama yang meningkatkan *Switching Intention* pelanggan IndiHome. Sementara itu, *Switching Costs* berperan sebagai faktor yang dapat memperkuat maupun memperlemah pengaruh kedua variabel tersebut, serta secara langsung menurunkan niat pelanggan untuk berpindah. Temuan ini memperkuat penerapan kerangka *Push–Pull–Mooring* (PPM) dalam menjelaskan perilaku perpindahan pelanggan pada layanan internet tetap di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar IndiHome memprioritaskan peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan stabilitas jaringan, peningkatan kecepatan internet, transparansi informasi terkait gangguan layanan, serta peningkatan responsivitas layanan pelanggan. Selain itu, perusahaan perlu menawarkan paket layanan yang lebih kompetitif dan fleksibel sesuai kebutuhan pelanggan, serta membangun loyalitas pelanggan melalui program loyalitas, pemberian manfaat eksklusif, bundling layanan, dan peningkatan pengalaman pelanggan secara menyeluruh, sehingga retensi pelanggan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
PENGESAHAN KARYA AKHIR iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
RINGKASAN KARYA AKHIR x
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xiv
1. Pendahuluan 2
2. Tinjauan Pustaka 2
3. Metode Penelitian 4
4. Hasil dan Pembahasan 5
5. Kesimpulan dan Saran 7
6. Referensi 8

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. *Covergent Validity* dan *Composite Reliability*..... 5
Tabel 2. *Discriminant Validity – Fornell Larcker* 5
Tabel 3. *R-Square*..... 6
Tabel 4. *Hypothesis Testing* 6

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gamber 1. Kerangka Konseptual 4

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK Dekan.....xvii
LAMPIRAN II *Letter Of Acceptance*.....xxi
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxiii
LAMPIRAN IV Tabel Operasional..... ...xxv
LAMPIRAN V Kuesioner xxxii
LAMPIRAN VI Data..... ..xxxix
LAMPIRAN VII Output Olahan Data.....xlix