

INTISARI

Penelitian ini akan membandingkan perilaku berpindah konsumen dalam bisnis jasa dengan tipe jasa yang berbeda, industri yang akan diteliti adalah industri jasa salon dan jasa pengiriman barang di Yogyakarta. Kedua tipe jasa ini merupakan tipe jasa berbeda, salon merupakan tipe jasa *people processing* yaitu jasa yang difokuskan pada diri seseorang, sedangkan pengiriman barang bersifat *possession processing* yaitu jasa yang ditujukan pada pemilikan fisik. Subyek penelitian dibagi dua kelompok responden yaitu, konsumen pengguna jasa salon di Daerah Istimewa Yogyakarta dan konsumen pengguna jasa pengiriman barang di Daerah Istimewa Yogyakarta, sedangkan obyek penelitian ini adalah jasa salon dan jasa pengiriman barang di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Alat analisis yang digunakan adalah Regresi berganda, variabel ketidaknyamanan (X2), variabel kegagalan jasa inti (X3), dan variabel kegagalan interaksi dengan konsumen (X4), berpengaruh secara signifikan terhadap *negative word of mouth* pada jasa salon. Variabel respon kegagalan jasa yang negatif (X5), variabel persaingan (X6), variabel masalah etika (X7), dan variabel perpindahan secara terpaksa (X8) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *negative word of mouth* pada jasa salon.

Untuk *people processing* dalam jasa salon (pencarian merk jasa baru), variabel respon kegagalan jasa yang negatif (X5), berpengaruh secara signifikan terhadap pencarian merk jasa baru pada jasa salon. Variabel persepsi harga yang negatif (X1), variabel ketidaknyamanan (X2), variabel kegagalan jasa inti (X3), variabel kegagalan interaksi dengan konsumen (X4), variabel persaingan (X6), variabel masalah etika (X7), variabel perpindahan secara terpaksa (X8) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pencarian merk jasa baru pada jasa salon.

Untuk *possession processing* dalam jasa pengiriman barang (pencarian merk jasa baru), variabel persepsi harga yang negatif (X1), variabel perpindahan secara terpaksa (X8), berpengaruh secara signifikan terhadap pencarian merk jasa baru pada jasa pengiriman barang. Variabel ketidaknyamanan (X2), variabel kegagalan jasa inti (X3), variabel kegagalan interaksi dengan konsumen (X4), variabel respon kegagalan jasa yang negatif (X5), variabel persaingan (X6), variabel masalah etika (X7), tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pencarian merk jasa baru pada jasa pengiriman barang.

Kata kunci : Perilaku Berpindah merk *people processing* *possession*

ABSTRACT

This Research will compare the move behavior of consumer in service business with the different service type, industry that checked is salon service industries and service of goods delivery in Yogyakarta. This service type represent the different service type, salon is the service type of people processing that is service focused at someone, while goods delivery have the character of possession processing that is service addressed to physical ownership. Subject of Research divided by two responder group, consumer of service user of salon in Yogyakarta and consumer of service user of goods delivery in Yogyakarta, while this object of research are service of salon and service of goods delivery in Yogyakarta.

Analyzer that used is doubled regression, not pleasure variable (X2), variable of failure of core service (X3), and variable of failure interaction of consumer (X4), having an significant effect on negative word of mouth of salon service. Variable of failure of negative respond service (X5), competition variable (X6), variable of ethics problem (X7), variable of transfer forcedly (X8) do not have a significant effect to negative word of mouth of salon service.

For possession processing in salon service (new brand service seeking), variable of negative price perception (X1), not pleasure variable (X2), variable of failure of core service (X3), and variable of failure interaction of consumer (X4), having a significant effect on negative word of mouth of salon service. Variable of failure of negative respond service (X5), competition variable (X6), variable of ethics problem (X7) do not have a significant effect to new service brand seeking at service of goods delivery.

Keyword : *Behavior transfer based switching people processing movement*