

**INTISARI**  
**STUDI EKSPLORATORI FAKTOR-FAKTOR YANG**  
**MENYEBABKAN CUSTOMER SWITCHING PADA PELANGGAN**  
**RESTORAN CINA DI SURABAYA**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana *Customer Switching* terjadi pada pelanggan restoran Cina di Surabaya. *Customer Switching* menjadi topik utama karena diketahui bahwa hal ini telah menjadi fenomena. Dengan banyaknya restoran Cina baru yang terus bermunculan dan persaingan menjadi semakin ketat membuat para pemilik restoran Cina yang ada berusaha memenangkan persaingan tersebut. Bila sebuah perusahaan tidak lagi bisa memberikan sesuatu yang lebih terhadap apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh pelanggan maka pelanggan itu cenderung beralih ke perusahaan lain yang menawarkan kelebihan.

Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara secara mendalam (*depth interview*) dengan sepuluh orang informan yang telah dipilih sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan, menggunakan teknik pengambilan sampel (*nonprobability sampling*) dengan cara *judgmental sampling*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *open coding*, *axial coding* dan *selective coding*.

Dari hasil pengolahan data primer melalui langkah tersebut dapat diketahui bahwa pelanggan melakukan perpindahan karena harapan para pelanggan terhadap suatu restoran Cina tidak terpenuhi sehingga pelanggan tersebut memikirkan untuk berpindah ke restoran Cina lain. Para pelanggan baru memutuskan beralih ke restoran Cina lain apabila dari pihak restoran Cina tidak melakukan tindakan untuk memperbaiki layanan.

**Kata kunci :** *Customer Switching, Nonprobability Sampling, Judgmental*

**ABSTRACT**  
**STUDI EKSPLORATORI FAKTOR-FAKTOR YANG**  
**MENYEBABKAN CUSTOMER SWITCHING PADA PELANGGAN**  
**RESTORAN CINA DI SURABAYA**

This study uses the qualitative approach aims to explore how deep Customer Switching can be happen to customer China restaurant in Surabaya. Customer Switching be main topic because this will be fenomena. As many as new China restaurant and the competition will be strength make the owner of China restaurant try winning the competition. If a business can not give something more to the customer's willingness so that customer tend to switch the other business which give advantages.

Data uses is data primer by depth interview with chosen ten informan as the right characteristics, using non probability sampling with judgemental sampling. This study uses open coding, axial coding and selective coding.

The study found of data primer if customer doing switching because customer's hope of a China restaurant unfilled so that the customer thinking to switch another China restaurant. The new customer deciding to switch another China restaurant when China restaurant do anything to upgrades the services.

**Keywords:** *Customer Switching, Nonprobability Sampling, Judgemental*