

ABSTRAK

Nama : Muhammad Raja
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Switching Intention* pada Konsumen dalam Penggunaan Produk Kartu Seluler di Kota Lhokseumawe.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *Switching Intention* pada konsumen dalam penggunaan produk kartu seluler di Kota Lhokseumawe. Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya memahami perilaku konsumen yang memiliki niat untuk beralih layanan kartu seluler, khususnya dalam konteks *Satisfaction*, *Alternative Attractiveness*, *Post Purchase Regret*, *Anticipated Regret*, dan *Past Switching Behavior* terhadap *Switching Intention* pada pengguna masyarakat Kota Lhokseumawe. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Sampel penelitian ini adalah 115 responden yang merupakan pengguna kartu seluler Three di Kota Lhokseumawe yang berniat untuk *Switching* ke kartu seluler lain. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji regresi untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap *Switching Intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Alternative Attractiveness* (X2), *Post Purchase Regret* (X3), *Anticipated Regret*(X4), dan *Past Switching Behavior* (X4) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Switching Intention* (Y). Sementara itu, *Satisfaction* (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Switching Intention* (Y) di Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci: *Satisfaction, Alternative Attractiveness, Post Purchase Regret, Anticipated Regret, Past Switching Behavior, Switching Intention*

