

## ABSTRAK

Mohamad Dio Antya Firdaus, 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Swicthing Brand (Studi Kasus Ben Bugar Gym Di Kota Madiun). Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNIVERSITAS PGRI MADIUN. Pembimbing (I) Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si. Pembimbing (II) Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E.,M.M.

*Switching Brand* merupakan perilaku konsumen yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena dapat berdampak langsung pada keberlangsungan dan loyalitas pelanggan, sehingga perusahaan harus memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam *Switching Brand*. Tujuan dala penelitian ini adalah pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap keputusan *Swicthing Brand* (studi kasus ben bugar gym Di Kota Madiun). Sumber data menggunakan kuisisioner dengan sampel 107 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan *software* IBM SPSS Versi 25. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan *Switching Brand*, Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan *Switching Brand*, dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan *Switching Brand*.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, *Switching Brand*.

## ABSTRACT

Mohamad Dio Antya Firdaus, 2025. *The Influence of Service Quality, Price, and Promotion towards Brand Switching Decisions (A Case Study of Ben Bugar Gym in Madiun City)*. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, UNIVERSITY PGRI MADIUN. Mentor (I) Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si. Mentor (II) Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E.,M.M.

*Brand switching is a consumer behavior that is important for companies to pay attention to, as it can directly impact customer continuity and loyalty. Therefore, companies must understand the factors that influence consumer brand switching decisions. The aim of this study is to examine the influence of service quality, price, and promotion on brand switching decisions (a case study of Ben Bugar Gym in Madiun City). The data source used a questionnaire with a sample of 107 respondents. The research method used a quantitative approach using IBM SPSS version 25 software. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect towards brand switching decisions, price has a negative and significant effect towards brand switching decisions, and promotion has a positive and significant effect towards brand switching decisions.*

**Keyword :** *Service Quality, Price, Promotion, Brand Switching.*