

## ABSTRAK

GATOT DWI BOWO. Analisis Faktor-faktor Anteseden Perilaku Nasabah Berpindah Bank (Studi Pada Bank Syariah di Propinsi Yogyakarta). (Dibimbing Oleh Titik Kusmantini, SE, M.Si Dan Tri Wahyuningsih, SE, M.Si).

Setelah krisis ekonomi 1998 industri jasa perbankan mulai menunjukkan kinerja yang meningkat dari posisi keterpurukan. Peningkatan tersebut mendorong setiap Bank untuk meningkatkan kualitas jasa layanan dan produk dari Bank, karena kualitas layanan memberi dampak perilaku tidak loyal nasabah atau yang disebut *Bank Switching*. Perilaku tersebut tumbuh diawal tahun 1990-an dimana banyak peneliti mulai tertarik dengan *Bank Switching*. Daerah Istimewa Yogyakarta industri perbankan syariah mengalami peningkatan yang cepat dengan pertumbuhan diatas Bank konvensional, bahkan banyak Bank – Bank konvensional membuka cabang syariah, hal tersebut merupakan bukti adanya pergeseran nasabah dari Bank konvensional ke Bank Syariah. Dari hal tersebut peneliti ingin mengetahui tentang faktor-faktor anteseden perilaku nasabah berpindah Bank di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan pada sebagian nasabah Bank Syariah yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta, pengambilan data dilakukan bulan Januari – Maret 2013. Metode pengolahan data menggunakan analisis faktor.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai KMO 0,752 dan nilai *Bartlett's Test* signifikan dibawah 0,05 ini menunjukkan bahwa item-item penelitian ini layak digunakan. Berdasarkan pada hasil analisa PCA menunjukkan bahwa 25 indikator yang diteliti diringkas menjadi 6 (enam faktor) dengan menggunakan analisa faktor dan metode rotasi faktor varimax. Keenam faktor yang kemudian disebut variabel terbentuk tersebut adalah variabel harga; variabel tanggapan karyawan atas kegagalan jasa; variabel kerepotan; variabel kegagalan layanan jasa inti variabel berpindah tanpa sengaja; dan variabel daya tarik pesaing. Persentase kumulatif keenam faktor tersebut adalah sebesar 65,698 %, artinya keenam faktor tersebut mampu menjelaskan variasi dari faktor anteseden perilaku nasabah dalam berpindah Bank sebesar 65,698 % dan masih ada faktor anteseden lain yang berpengaruh sebesar 34,302 % yang berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam pindah Bank.

Kata Kunci : *Bank Switching*, Bank Syariah