

ABSTRAK

Peningkatan aset perbankan syariah juga tidak terlepas dari kenaikan pembiayaan bank syariah dari pihak ketiga. Jumlah nasabah dana pihak ketiga pada BUS dan UUS terus meningkat jumlahnya setiap tahun. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarnegara sebagai bank syariah di Kabupaten Banjarnegara juga berpeluang mengalami peningkatan jumlah nasabah baru.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank konvensional yang berpindah ke bank syariah di Kabupaten Banjarnegara. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yakni nasabah bank konvensional yang telah beralih menggunakan jasa perbankan syariah dengan menggunakan rumus unknown sampling didapatkan jumlah sampel sebanyak 96. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, religiusitas, norma subyektif, dan literasi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku customer switching dari bank konvensional ke bank syariah di Kabupaten Banjarnegara.

Kata Kunci: Customer Switching, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Norma Subyektif, Literasi Keuangan Syariah