

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan perilaku berpindah nasabah (*switching behavior*) pada perbankan syariah dengan mempertimbangkan faktor ekonomi dan non-ekonomi, meliputi harga, biaya peralihan, kegagalan layanan, kegagalan layanan *mobile banking*, kebocoran data, reputasi, dan religiusitas pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Data penelitian diperoleh melalui survei terhadap 180 responden yang pernah atau sedang menjadi nasabah BSI dan dianalisis menggunakan metode regresi logistik biner. Hasil analisis menunjukkan bahwa harga, kegagalan layanan *mobile banking*, dan kebocoran data berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku berpindah nasabah, sedangkan biaya peralihan, reputasi, dan religiusitas berpengaruh negatif dan signifikan, yang mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menekan kecenderungan nasabah untuk berpindah ke bank lain. Sementara itu, kegagalan layanan secara umum tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap perilaku berpindah nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital, keamanan data, reputasi bank, serta aspek religiusitas memiliki peran penting dalam menjaga loyalitas nasabah pada perbankan syariah.

Kata Kunci : Harga; Biaya Peralihan; Perilaku Berpindah Nasabah; Perbankan Syariah; Kegagalan Layanan; Reputasi Bank; Religiusitas

