



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, PERILAKU INFORMASI,
DAN DAYA TARIK ALTERNATIF, TERHADAP KEINGINAN
NASABAH BERPINDAH KEPADA LAYANAN PERBANKAN
DIGITAL, DENGAN INDIVIDUALISM LEVEL SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

OLEH:

ALFATH PRASETYA AGUNG NUGRAHA

UNIVERSITAS
55121010006

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISIS KUALITAS LAYANAN, PERILAKU INFORMASI,
DAN DAYA TARIK ALTERNATIF, TERHADAP KEINGINAN
NASABAH BERPINDAH KEPADA LAYANAN PERBANKAN
DIGITAL, DENGAN INDIVIDUALISM LEVEL SEBAGAI
VARIABEL MODERASI

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH:

ALFATH PRASETYA AGUNG NUGRAHA

55121010006

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Kualitas Layanan, Perilaku Informasi, dan Daya Tarik Alternatif, Terhadap Keinginan Nasabah Berpindah Kepada Layanan Perbankan Digital, dengan Individualism Level Sebagai Variabel Moderasi.

Nama : Alfath Prasetya Agung Nugraha

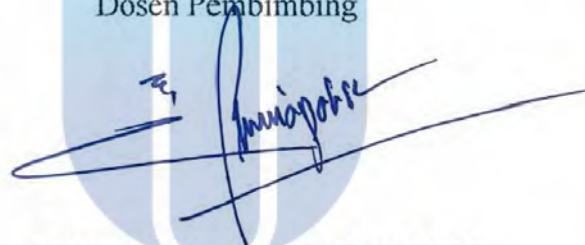
NIM : 55121010006

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 15 Agustus 2023

Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Afriapollo Syafarudin S.E., M.M.

UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Kualitas Layanan, Perilaku Informasi, dan Daya Tarik Alternatif, Terhadap Keinginan Nasabah Berpindah Kepada Layanan Perbankan Digital, dengan Individualism Level Sebagai Variabel Moderasi.

Nama : Alfath Prasetya Agung Nugraha

NIM : 55121010006

Program Studi : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2023



Alfath Prasetya Agung Nugraha

PERNYATAAN *SIMILITARY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Alfath Prasetya Agung Nugraha
NIM : 55121010006
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

"ANALISIS KUALITAS LAYANAN, PERILAKU INFORMASI, DAN DAYA TARIK ALTERNATIF, TERHADAP KEINGINAN NASABAH BERPINDAH KEPADA LAYANAN PERBANKAN DIGITAL, DENGAN INDIVIDUALISM LEVEL SEBAGAI VARIABEL MODERASI",

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 18 %.

Jakarta, 07 Agustus 2023
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan, Perilaku Informasi, dan Daya Tarik Alternatif, Terhadap Keinginan Nasabah Berpindah Kepada Layanan Perbankan Digital, dengan Individualism Level Sebagai Variabel Moderasi.” dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan sebagai salah satu untuk menyelesaikan program studi magister manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya penelitian tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari Bapak Dr. Afriapollo Syafarudin S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing. Tidak kalah penting, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian tesis ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana untuk semua ilmu yang telah diajarkan.
5. Keluarga besar Nenek Hj. Samsuni Rimanto, serta keluarga tercinta Bapak Agung Wiharyanto, Ibu Budiati Agung, adik tersayang Vinca Qatrunnada, dan Ridha Annisa yang tidak pernah berhenti dalam memberikan doa, semangat dan bimbingan sehingga penelitian tesis ini dapat terselesaikan.
6. Tidak lupa, peneliti berterima kasih atas dukungan dari teman-teman dari kelas Pejaten Hore-UMB yang selalu menemani sejak awal kuliah sampai saat ini, sehingga memberi motivasi dan bantuan dalam menyelesaikan program Magister Manajemen.

7. Kemudian kepada seluruh anggota HMPS-Manajemen Perbanas Institute Periode Nyata dan Periode Aksi yang sangat mendukung peneliti dari segi apa pun.
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang sudah menjadi bagian dalam membantu menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu dengan kerendahan hati, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kemajuan peneliti. Semoga tesis ini dengan segala kekurangannya dapat bermanfaat untuk peneliti dan pembaca.

Jakarta, Agustus 2023



Alfath Prasetya Agung Nugraha



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILITARY CHECK</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kontribusi Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Perilaku Konsumen	10
2.2. Integrated Customer Choice Model	11
2.3. Teori Push, Pull, dan Mooring	12
2.4. Keinginan Berpindah	14
2.5. Faktor Push, Pull, dan Mooring	15
2.6. Peran Faktor Penghambat Sebagai Moderasi	19
2.7. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	21
2.8. Penelitian Terdahulu	25
2.9. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.2. Desain Penelitian	37
3.3. Unit Analisis Penelitian	38
3.4. Operasional Variabel	39
3.5. Populasi dan Sampel	44
3.6. Metode Pengumpulan Data	45
3.7. Metode Analisis Data	47

BAB IV HASIL & PENGOLAHAN DATA	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.2 Karakteristik Responden	55
4.3 Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	64
4.4 Analisis dan Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	99



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertanyaan dan Hasil Kuesioner Pra-Survei	4
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4. 2 Domisili Responden.....	56
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	57
Tabel 4. 4 Periode Pemakaian Bank Konvensional Responden	57
Tabel 4. 5 Deskripsi Data Variabel Y	58
Tabel 4. 6 Deskripsi Data Variabel X1	60
Tabel 4. 7 Deskripsi Data Variabel X2	61
Tabel 4. 8 Deskripsi Data Variabel X1	62
Tabel 4. 9 Deskripsi Motivasi Individualism Level X1	64
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Cross Loading.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Fornell Lacker	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji HTMT.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Composite Reliability dan Crobach's Alpha	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji R Square (R^2).....	74
Tabel 4. 17 Hasil Uji Q-Square (Q^2).....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji F Square (F^2)	75
Tabel 4. 19 Hasil Uji Model Fit	76
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	77

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Transaksi Perbankan Digital di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Analisis Outer Model.....	66
Gambar 4. 2 Nilai P-Value Pada Kerangka Berpikir.....	81
Gambar 4. 3 Analisa Simple Slope H6.....	82
Gambar 4. 4 Analisa Simple Slope H5.....	83
Gambar 4. 5 Analisa Simple Slope H6.....	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA