

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui niat nasabah perbankan konvensional untuk beralih kepada perbankan digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antar dependen keinginan berpindah, dengan variabel independen kualitas layanan, perilaku pencarian informasi, daya tarik alternatif, dan individualism level sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori besar Push-Pull Mooring. Kemudian metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Populasi penelitian ini adalah nasabah perbankan konvensional di JABODETABEK yang berkeinginan beralih kepada perbankan digital. Sampel penelitian ini berjumlah 135 responden yang memiliki layanan perbankan konvensional. Pengolahan data menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel push (kualitas layanan, dan perilaku pencarian informasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan berpindah, serta variabel pull (daya tarik alternatif) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan berpindah, kemudian variabel mooring (individualism level) dapat memoderasi variabel kualitas layanan, dan daya tarik alternatif, sedangkan variabel perilaku pencarian informasi tidak dapat dimoderasi, lalu variabel moderasi berpengaruh signifikan terhadap keinginan berpindah.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, perilaku pencarian informasi, daya tarik alternatif, keinginan berpindah, bank digital.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the intention of conventional banking customers to switch to digital banking. The purpose of this study was to analyze the relationship between dependent switching intention, with independent variables of service quality, information seeking behavior, alternative attractiveness, and individualism level as moderation variables. This research uses the big theory approach of Push-Pull Mooring. Then this research methodology uses a quantitative approach through survey methods. Data processing using the Partial Least Square (PLS) method. The results of this study show that push variables (service quality, and information seeking behavior) have a significant influence on the switching intention, and pull variables (alternative attractiveness) have a significant influence on the switching intention, then mooring variables (individualism level) can moderate service quality variables, and alternative attractiveness, while information search behavior variables cannot be moderated, then moderation variables have an effect significant to the switching intention.*

**Keywords:** *service quality, information seeking behavior, alternative attractiveness, switching intention, digital banking.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA