

ABSTRAK

Trend penurunan dana pihak ketiga yang menjadi indikasi awal adanya perilaku peralihan layanan (*switching behavior*) oleh nasabah serta temuan penelitian terdahulu mengenai faktor yang menjelaskan perilaku beralih (*switching behavior*) yang belum konklusif menjadi justifikasi dilakukannya penelitian. Oleh karena itu, studi ditujukan untuk mengembangkan dan menguji model empiris mengenai factor-faktor yang menjelaskan *switching behavior* dan menguji perbedaan pengaruhnya berdasarkan generasi.

Pada model empiris terdapat variabel *push factors*, *pull factors* dan *switching intention* sebagai variabel yang menjelaskan *switching behavior*. Pengukuran variabel dilakukan dengan data primer yang didapatkan melalui *interview* dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Panin Bank pengguna *fintech e-wallet* di Kota Semarang. Analisis data melalui pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil analisis menunjukkan bahwa *push factors* terbukti berpengaruh negative signifikan terhadap *switching intention*, *pull factors* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *switching intention* dan *switching intention* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *switching behavior*. Dari hasil pengujian komparatif menunjukkan bahwa *pull factors* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *switching intention* pada nasabah generasi X dan *switching intention* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah dari generasi X. Sedangkan pada nasabah generasi Y dan generasi Z keterpengaruh *push factors*, *pull factors*, *switching intention* dan *switching behavior* tidak dapat dibuktikan.

Kata Kunci: *push factors, pull factors, switching intention, switching behavior*