

## ABSTRAK

Nama : Hanna Pertiwi

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Pengaruh Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap *Switching Behavior* Nasabah Diluar Pengguna BSI

Merger telah menjadi topik yang banyak diperbincangkan. Berita mengenai penggabungan atau merger adalah hal penting dalam industri keuangan. Bergabungnya 3 (tiga) Bank Syariah semakin membuat masyarakat memperhitungkan keberadaan Bank Syariah di Indonesia. Hal tersebut dapat membuat terjadinya *switching behavior* khususnya bagi nasabah diluar pengguna Bank Syariah Indonesia (kemudian disebut BSI). Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh merger Bank Syariah Indonesia terhadap *Switching Behavior* nasabah diluar pengguna BSI yang ada disekitar Kabupaten Bogor. Penelitian kuantitatif adalah metode yang diterapkan dalam penelitian ini. Responden sebagai populasi penelitian yaitu nasabah diluar pengguna BSI (sebelumnya BRI, BNIS dan BSM) baik itu pengguna bank konvensional maupun bank syariah. Pengambilan sampel yaitu dengan teknik *Non Probability Sampling*. Data dikumpulkan dengan penggunaan kuesioner di *google form*. Analisis data penelitian ini untuk menguji pengaruh antara variabel X dengan variabel Y serta mengetahui korelasi antar keduanya dengan menggunakan teknik Analisis Regresi Sederhana dan Uji t. Hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh merger berpengaruh secara signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diluar pengguna BSI memiliki peluang yang baik untuk berpindah dimasa sekarang ataupun diwaktu mendatang. Dalam penelitian ini disarankan bahwa penting bagi manajemen untuk memperhatikan perilaku berpindah nasabah Karena hal ini akan berpengaruh terhadap target jumlah peningkatan nasabah yang ingin dicapai oleh bank.

Kata Kunci: Nasabah Non BSI, Pengaruh Merger, *Switching behavior*

## **ABSTRACT**

Name : Hanna Pertiwi

Study Program : Sharia Banking

Title : Analysis of the Effect of the Merger of Indonesian Sharia Banks (BSI) on the Switching Behavior of Customers Outside of BSI Users

Mergers have become a topic that has been widely discussed. News about mergers or mergers is important in the financial industry. The merging of 3 (three) Islamic Banks makes the public even more consider the existence of Islamic Banks in Indonesia. This can lead to switching behavior, especially for customers outside the users of Bank Syariah Indonesia (later called BSI). The purpose of this study was to determine the effect of the merger of Indonesian Islamic Banks on the Switching Behavior of customers outside of BSI users around Bogor Regency. Quantitative research is the method applied in this research. Respondents as the research population are customers outside of BSI users (formerly BRI, BNIS and BSM) both conventional and Islamic bank users. Sampling is using the technique Non Probability Sampling. Data was collected by using a questionnaire on google form. The data analysis of this study was to examine the effect of variable X with variable Y and to determine the correlation between the two by using Simple Regression Analysis and t-test techniques. The results show that the merger effect significantly affects the switching behavior of customers outside of BSI users who have a good opportunity to move in the present or in the future. In this study, it is suggested that it is important for management to pay attention to customer switching behavior because this will affect the target number of customer increases that the bank wants to achieve.

Keywords: Non BSI Customers, Merger Effect, Switching behavior

## نبذة مختصرة

اسم : حنا بيرتيوي  
برنامج الدراسة : الشريعة المصرفية  
لقب : تحليل تأثير اندماج البنوك الشريعة الإندونيسية (BSI) على تغيير سلوك العملاء خارج مستخدمي BSI

أصبحت عمليات الاندماج موضوعًا كثر الحديث عنه. معلومات إعلان الاندماج مهمة جدًا في الصناعة. إن اندماج 3 (ثلاثة) بنوك إسلامية يدفع الجمهور بشكل متزايد إلى التفكير في وجود البنوك الإسلامية في إندونيسيا. يمكن أن يؤدي هذا إلى تبديل السلوك ، خاصة للعملاء من خارج مستخدمي بنك الشريعة الإندونيسية (الذي أطلق عليه لاحقًا BSI). كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير اندماج البنوك الشرعية الإندونيسية على سلوك التحويل للعملاء خارج مستخدمي BSI حول بوجور ريجنسي. البحث الكمي هو الأسلوب المطبق في هذا البحث. السكان في هذه الدراسة هم عملاء خارج مستخدمي BSI (سابقًا BRI و BNIS و BSM) كلا مستخدمي البنوك التقليدية والإسلامية. أخذ العينات يستخدم أسلوب أخذ العينات غير الاحتمالية. تقنيات جمع البيانات باستخدام استبيان على استمارة جوجل. تحليل البيانات المستخدمة لاختبار تأثير المتغير X مع المتغير Y وتحديد الارتباط بين الاثنین باستخدام تقنية تحليل الانحدار البسيط واختبار t. تظهر النتائج أن تأثير الاندماج له تأثير كبير على سلوك التحويل للعملاء خارج مستخدمي BSI الذين لديهم فرصة جيدة للتحرك في الحاضر أو في المستقبل. يُقترح في هذه الدراسة أنه من المهم للإدارة الانتباه إلى سلوك تبديل العملاء لأن هذا سيؤثر على العدد المستهدف من الزيادات للعملاء التي يريد البنك تحقيقها.

الكلمات المفتاحية: غير عملاء BSI ، تأثير الاندماج ، تبديل السلوك