

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Commitment*, *Service Quality* dan *Subjective Norm* nasabah terhadap *Switching Intention* Dari Bank Umum Ke Bank Syariah Indonesia KCP Tugumulyo 1. Variabel yang digunakan adalah *Commitment*, *Service Quality* dan *Subjective Norm* terhadap *Switching Intention*.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan jenis penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tugumulyo 1. Sampel yang diperoleh berjumlah 100 responden dengan memakai teknik *purposive sampling*. Data yang didapatkan diolah dengan menggunakan alat bantu aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas uji multikolinearitas), uji statistik (uji T test, uji F serta uji koefisien determinasi (R^2)).

Hasil uji T test menunjukkan bahwa *Commitment* berpengaruh positif terhadap *Switching Intention*. Variabel *Service quality* menunjukkan bahwa berpengaruh positif terhadap *Switching Intention*, dan *Subjective norm* menunjukkan bahwa tidak berpengaruh terhadap *switching intention*

Kata kunci: *Commitment*, *Service Quality*, *Subjective Norm*, *Switching Intention*.