

ANALISIS FAKTOR DETERMINAN PERILAKU *MULTI-HOMING* PADA NASABAH PERBANKAN DI JABODETABEK

AHMAD RIZKI RIFANNI



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor Determinan Perilaku *Multi-Homing* pada Nasabah Perbankan di Jabodetabek” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Ahmad Rizki Rifanni
H2401221123



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

AHMAD RIZKI RIFANNI. Analisis Faktor Determinan Perilaku *Multi-Homing* pada Nasabah Perbankan di Jabodetabek. Dibimbing oleh JONO MINTARTO MUNANDAR.

Transformasi digital menurunkan hambatan perpindahan nasabah dan mendorong perilaku *multi-homing*, yaitu penggunaan lebih dari satu bank secara aktif dan bersamaan, sehingga menimbulkan risiko defeksi tersembunyi bagi bank. Literatur *multi-homing* masih terfragmentasi dan lebih banyak mengukur intensi daripada perilaku aktual. Penelitian ini mereduksi variabel determinan menjadi dimensi laten dan menganalisis pengaruhnya terhadap perilaku *multi-homing*. Data dikumpulkan dari 211 nasabah di Jabodetabek melalui kuesioner likert enam poin, lalu dianalisis dengan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). EFA membentuk tiga dimensi laten. SEM-PLS menunjukkan dimensi manfaat fungsional menjadi pendorong terkuat, diikuti dimensi sosial-hedonis, sementara dimensi hambatan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini memberikan kerangka determinan *multi-homing* yang lebih ringkas bagi strategi retensi nasabah.

Kata kunci: *hidden defection*, *multi-homing*, nasabah perbankan, perilaku konsumen, SEM-PLS

ABSTRACT

AHMAD RIZKI RIFANNI. Analysis of The Determinant Factors of *Multi-Homing* Behavior Among Banking Customers in Jabodetabek. Supervised by JONO MINTARTO MUNANDAR.

Digital transformation has lowered *switching* barriers and encouraged *multi-homing*, the active and simultaneous use of more than one bank, exposing banks to *hidden defection*. The literature on *multi-homing* remains fragmented and mostly measures *intention* rather than actual behavior. This study reduced the determinant variables into latent dimensions and analyzed their effect on *multi-homing* behavior. Data were collected from 211 banking customers in Greater Jakarta via a six-point Likert questionnaire, then analyzed using *Exploratory Factor Analysis* (EFA) and *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (SEM-PLS). EFA produced three latent dimensions. SEM-PLS results showed functional benefits as the strongest driver, followed by the social-hedonic dimension, while the *barrier* dimension had no significant effect. These findings offer a more parsimonious *framework* for customer retention strategy.

Keywords: banking customers, consumer behavior, *hidden defection*, *multi-homing*, SEM-PLS



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS FAKTOR DETERMINAN PERILAKU *MULTI-HOMING* PADA NASABAH PERBANKAN DI JABODETABEK

AHMAD RIZKI RIFANNI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Nurul Hidayati, S.E., M.Si.
2. Farida Ratna Dewi, S.E., M.M., M.E.

Perpustakaan IPB University

Judul Skripsi : Analisis Faktor Determinan Perilaku *Multi-Homing* pada Nasabah
Perbankan di Jabodetabek

Nama : Ahmad Rizki Rifanni

NIM : H2401221123

Disetujui oleh

Pembimbing :

Prof. Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc.



Diketahui Oleh

Ketua Departemen Manajemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian: 7 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Oktober 2025 sampai bulan Juli 2026 ini ialah perilaku konsumen dalam industri perbankan, dengan judul “Analisis Faktor Determinan Perilaku *Multi-homing* pada Nasabah Perbankan di Jabodetabek”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu kepada:

1. Ketua Departemen Manajemen, Bapak Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M., beserta jajaran pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB University, atas dukungan, ilmu, dan bantuan administrasi yang diberikan selama masa studi.
2. Prof. Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, arahan, saran, dan dukungan selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nurul Hidayati, S.E., M.Si. dan Ibu Farida Ratna Dewi, S.E., M.M., M.E. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan untuk penyempurnaan skripsi ini.
4. Kedua orang tua, yaitu Bapak Wheny Utoyo, S.Si., Apt. dan Ibu Mairna Hudianti, S.T., M.T. serta saudara kandung penulis yaitu Mas Abby dan Airin yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara material maupun non-material selama proses pengerjaan skripsi.
5. Teman-teman satu kelompok bimbingan yang telah membersamai proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Teman-teman terdekat saya, yakni Marsya, Surya, Yuda, dan Zaib yang telah menemani saya selama perkuliahan.
7. Serta teman dan kerabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Ahmad Rizki Rifanni



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pemasaran	7
2.2 Pemasaran Jasa	7
2.3 Industri Perbankan	8
2.4 <i>Multi-homing</i>	10
2.4.1 Intensi <i>Multi-homing</i>	11
2.4.2 Perilaku <i>Multi-homing</i>	11
2.5 Determinan Perilaku <i>Multi-homing</i>	12
2.5.1 Faktor Komplementaritas dan Manfaat Penggunaan	12
2.5.2 Faktor Adopsi Teknologi	13
2.5.3 Faktor Sosial dan Psikologis	13
2.5.4 Faktor Biaya dan Hambatan Peralihan	14
2.5.5 Faktor Disposisi Kognitif dan Literasi Finansial	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Hipotesis Penelitian	19
III METODE	22
3.1 Kerangka Pemikiran	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Metode Pengambilan Sampel	24
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	32
3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data	32
3.8.1 Analisis Deskriptif	32
3.8.2 <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA)	34
3.8.3 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM-PLS)	35
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Responden	38
4.2 Gambaran Umum Perilaku Perbankan Responden	40
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	46
4.4 Hasil <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA)	49
4.4.1 Uji Kelayakan Sampel	49
4.4.2 Hasil Ekstraksi Komponen	49



4.4.3	Komposisi dan Penamaan Komponen	50
4.4.4	Gambaran Deskriptif per Dimensi	52
4.4.5	Kontribusi Teoritis <i>Framework</i>	54
4.5	Analisis SEM-PLS	55
4.5.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	56
4.5.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
4.5.3	Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	62
4.6	Implikasi Manajerial	67
4.6.1	<i>MH Enabler</i> : Memperkuat Posisi melalui Dimensi Pendorong	68
4.6.2	<i>MH Engager</i> : Memanfaatkan Dimensi Sosial-Hedonis	70
	SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Simpulan	73
5.2	Saran	73
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	81
	RIWAYAT HIDUP	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tahun 2025	4
Tabel 2 Penelitian terdahulu	15
Tabel 3 Sampel minimum metode akar kuadrat terbalik	25
Tabel 4 Variabel operasional penelitian	25
Tabel 5 Rentang skala interval	34
Tabel 6 Kriteria evaluasi statistik analisis faktor	35
Tabel 7 Kriteria evaluasi model pengukuran	36
Tabel 8 Karakteristik demografi responden (n = 211)	38
Tabel 9 Sebaran responden berdasarkan profil penggunaan bank (n = 211)	40
Tabel 10 Sebaran responden berdasarkan pola transaksi (n = 211)	42
Tabel 11 Sebaran responden berdasarkan persepsi terhadap layanan perbankan	44
Tabel 12 Tema alasan awal penggunaan lebih dari satu bank (n = 211)	45
Tabel 13 Analisis deskriptif variabel determinan dan perilaku <i>multi-homing</i>	46
Tabel 14 Hasil ekstraksi komponen EFA	50
Tabel 15 <i>Rotated Component Matrix</i> (rotasi <i>Varimax</i> , <i>loading</i> $\geq 0,40$)	50
Tabel 16 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> indikator formatif <i>Higher Order Construct</i>	59
Tabel 17 Reliabilitas konsistensi internal <i>Higher Order Construct</i>	60
Tabel 18 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> <i>Higher Order Construct</i>	61
Tabel 19 Matriks korelasi antarkonstruksi HOC dan kriteria <i>Fornell-Larcker</i> MHB	61
Tabel 20 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> model struktural	62
Tabel 21 Hasil <i>bootstrapping</i> koefisien jalur	63
Tabel 22 Implikasi manajerial jalur <i>MH Enabler</i> dengan kerangka <i>Input-Process-Output-Outcome-Impact</i>	68
Tabel 23 Implikasi manajerial jalur <i>MH Engager</i> dengan kerangka <i>Input-Process-Output-Outcome-Impact</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan volume transaksi SMS/Mobile Banking tahun 2021–2025 di Indonesia (Bank Indonesia 2025)	1
Gambar 2 Model penelitian	20
Gambar 3 Kerangka pemikiran	22
Gambar 4 Sebaran skor variabel anggota <i>MH Enabler</i>	53
Gambar 5 Sebaran skor variabel anggota <i>MH Barrier</i>	53
Gambar 6 Sebaran skor variabel anggota <i>MH Engager</i>	54
Gambar 7 Hasil estimasi model struktural perilaku <i>multi-homing</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (<i>Pretest</i> , n = 30)	100
Lampiran 2 <i>Outer loading</i> indikator <i>Lower Order Construct</i>	102
Lampiran 3 Reliabilitas konsistensi internal <i>Lower Order Construct</i>	105
Lampiran 4 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> <i>Lower Order Construct</i>	106
Lampiran 5 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> – stage I	107
Lampiran 6 Nilai <i>heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i> – stage I	108
Lampiran 8 Muatan, Bobot, T-Statistics, <i>P-Value</i> Indikator Formatif HOC	109