

## **ABSTRAK**

penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh biaya beralih, persepsi harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri. Obyek dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Syariah Mandiri. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Tehnik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa yang menjadi nasabah selama satu tahun keatas pada Bank Syariah Mandiri di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebanyak 100 kuesioner telah dikumpulkan dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya beralih tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci: Biaya Beralih, Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.**