

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan tujuan untuk mengetahui, faktor apa yang paling berpengaruh dalam *Customer Experience*, faktor apa yang paling berpengaruh dalam *variety seeking*, apakah *customer experience* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, apakah *switching behavior* dan *variety seeking* dapat mempengaruhi hubungan antara *customer experience* dan loyalitas nasabah. Untuk mengetahui tujuan penelitian tersebut, penelitian dilakukan dengan wawancara terhadap partisipan yang merupakan nasabah dari Bank Mega Hasil penelitian menunjukkan Faktor yang paling berpengaruh dalam *Customer Experience* pada jasa keuangan adalah *Employees*, Faktor yang paling berpengaruh dalam *variety seeking* adalah *preference uncertainty*, *Customer Experience* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah; *Switching Behavior* dan *Variety seeking* dapat mempengaruhi hubungan antara *Customer Experience* dan Loyalitas Nasabah

**Kata kunci:** *Switching Behavior, Variety Seeking, Customer Experience, Loyalitas Nasabah.*