

**SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH  
ANTARA PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN  
SWITCHING INTENTION**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu  
pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Rizkahayu Arfiani**

**NIM: 20130730012**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI MUAMALAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Rizkahayu Arfiani

Nomer Mahasiswa : 20130730012

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : ***Switching Cost* Sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh  
Antara Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah  
dan *Switching Intention***

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

Rizkahayu Arfiani

## MOTTO

*“Sesungguhnya, Al- Qur’an ini memberi petunjuk ke (jalan) paling lurus dan memberi kabar gembira bagi orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapatkan pahala yang besar”*

(QS. Al- Isra’ 17: 9)

*“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain”*

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, Ad-Daruqutni)

*Bebanmu Akan Berat Jiwamu Harus Kuat, Tetapi Aku percaya Langkahmu Akan  
Jaya Kuatkan Pribadimu.*

(Prof. Buya Hamka)

## **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan serta petunjuk Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Proses penulisan ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan oleh banyak pihak, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa syukur dan berterimakasih kepada

1. Keluargaku ayahanda yang saya banggakan Irfan bin Munir dan ibunda tersayang Siti Juartini atas segala doa, perhatian, kasih sayang, teladan, dan segala yang telah diberikan. Kakek nenek yang saya sayangi Gugondo dan Supijatun yang telah memberikan pengalaman hidup serta motivasi. Tanpa semua ini ananda tidak mampu menyelesaikan studi ini dan karna dukungan serta doa doa yang makbul. Saudaraku Henik Rahma, Mutia Rizka F, Isti Hikma Fadlia, Tutmain Iskarima dan kepada seluruh keluarga besar Sugondo atas segala bantuan materi maupun dukungan.
2. Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi saya Mas Zaki Ishak yang telah sabar dan slalu memberikan masukan dalam penelitian ini sehingga dapat diselesaikan.
3. Sahabat- sahabatku Noer Intan Syara, Awalia Tarti Fadhila, Asih Tri Hastui yang telah memotivasi dan memberikan dukungan mengerjakan skripsi ini.

4. Teman seperjuangan skripsi Fernanda Ayu, Anggria Hisbul, Yasinta Permana, Endang, Tiatu yang telah memberikan kritikan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Keluarga ku di Yogyakarta angkatan 87 (Crezzaider & Banazpati) Mu'alimmin Mu'alimmat yang telah memberikan dukungan yang tiada henti, motivasi serta doa- doanya.
6. Terimakasih kepada keluarga besar Radio Muhammadiyah dan Website Muhammadiyah, teh Ocha, bang Abey, bang Fikri, Adli, Ulin, Erlina, May, Shika, Lia, Azfar terimakasih untuk selalu memberikan motivasi belajar.
7. Terima kasih untuk keluarga besar EPI A 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan maupun arahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih teman- teman KKN 135 yang selalu memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua dan ucapan terimakasih serta doa yang mampu saya ucapkan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan oleh banyak pihak secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyo selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Mahli Zainudin, M. SI selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Syarif As'ad, S. EI, M. SI selaku ketua program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam yang selalu memperhatikan mahasiswanya dan mempermudah segala proses sehingga mempermudah penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Muhsin Mariyanto, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Muhammad Zakiy Ishak, S. EI., M. Sc. selaku dosen pembimbing yang sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan kontribusi serta solusi dari setiap permasalahan penyusunan dan penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan perencanaan.

6. Seluruh staf pengajar prodi studi Ekonomi dan Perbankan Islam atas segala ilmu bimbingan, dan teladan sehingga memberikan penulis pengetahuan dan cara berfikir yang lebih baik.
7. Seluruh karyawan program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam yang tidak dapat saya tulis satu persatu, terimakasih atas kesabaran dan keramahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
8. Terimakasih guru-guru sekaligus sahabat selama mengenyam pendidikan di Darul Arqom Patean
9. Terimakasih ustadz/ustadzah di Madrasah Mu'alimmat Muhammadiyah Yogyakarta atas segala dukungan moral dan doa-doanya.
10. Serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan dalam mempermudah penyusunan dan penulisan skripsi ini yang belum tercatat namanya karna keterbatasan penulis. Semoga Allah Mencatat segala amal baik anda sekalian. Amin.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji atas segala rahmat dan nikmat hidayah Nya penulis dapat penyelesaian penulisan skripsi dan studi ini. Penulis haturkan puji syukur tiada tara

Yogyakarta, 13 Mei 2017

Rizkahayu Arfiani

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                | i         |
| NOTA DINAS .....                                   | ii        |
| PENGESAHAN .....                                   | iii       |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                          | iv        |
| MOTTO .....  | v         |
| PERSEMBAHAN .....                                  | vi        |
| KATA PENGANTAR .....                               | viii      |
| DAFTAR ISI .....                                   | x         |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xiv       |
| ABSTRAK .....                                      | xv        |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....             | xvii      |
| <b>BAB I.....</b>                                  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                            | 1         |
| C. Pertanyaan Penelitian .....                     | 8         |
| D. Tujuan Penelitian.....                          | 9         |
| E. Manfaat penelitian.....                         | 10        |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITI .....</b> | <b>11</b> |
| A. Tinjauan Pustaka .....                          | 11        |
| B. Landasan teori .....                            | 12        |



|   |    |
|---|----|
| 1. Pemasaran Dalam Islam .....  | 13 |
| 2. Switching intention.....   | 16 |
| 3. Kepuasan nasabah .....   | 20 |
| 4. Persepsi Harga.....  | 23 |
| 5. <i>Switching cost</i> .....  | 25 |
| C. Pengembangan Hipotesis .....   | 25 |
| 1. Persepsi harga sebagai anteseden dari kepuasan nasabah .....           | 29 |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |    |
| 2. Persepsi harga sebagai anteseden dari <i>switching intention</i> ..... | 30 |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |    |
| 3. Peran pemoderasi biaya beralih.....                                    | 30 |
| BAB III.....  | 33 |
| METODE PENELITIAN .....   | 33 |
| A. Desain Penelitian.....   | 33 |
| B. Populasi & Sampel .....  | 34 |
| C. Teknik Pengumpulan Data .....  | 35 |
| D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....                      | 35 |
| F. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                         | 36 |
| G. Pengujian Instrumen.....   | 38 |
| 1. Uji Validitas .....  | 38 |
| 2. Metode Analisis Data .....   | 39 |
| BAB IV.....   | 39 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....  | 41 |
| A. Gambaran Umum Responden.....   | 41 |
| B. Karakteristik Responden .....  | 42 |

|                    |                                  |           |
|--------------------|----------------------------------|-----------|
| C.                 | Uji Validitas .....              | 46        |
| <u>D.</u>          | Uji Reliabilitas .....           | 50        |
| <u>E.</u>          | Statistik Deskriptif.....        | 52        |
| <u>F.</u>          | Uji Asumsi Klasik .....          | 53        |
| 1.                 | Uji Normalitas Model.....        | <b>54</b> |
| 2.                 | Uji Heteroskedastisitas.....     | <b>56</b> |
| 3.                 | Uji Multikolinieritas .....      | <b>58</b> |
| 4.                 | Hasil Pengujian Hipotesis .....  | <b>59</b> |
| 5.                 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | <b>65</b> |
| BAB V              | .....                            | 70        |
| SIMPULAN DAN SARAN | .....                            | 70        |
| A.                 | Simpulan.....                    | 70        |
| B.                 | Saran.....                       | 71        |
| DAFTAR PUSTAKA     | .....                            | 73        |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....          | 42 |
| Tabel 4.2 KMO and Bartlett's test I .....        | 45 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas analisis faktor I.....   | 46 |
| Tabel 4.4 KMO and Bartlett's test I .....        | 47 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas analisis faktor II ..... | 46 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....           | 49 |
| Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas I.....         | 53 |
| Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas II .....       | 54 |
| Tabel 4.9 Statistik Deskriptif.....              | 54 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....     | 57 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis 1&3 .....         | 58 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis 2 &4 .....        | 60 |
| Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....   | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penyusunan Hipotesis .....        | 30 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Modal dengan grafik P-Plot.....  | 51 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Modal dengan grafik P-Plot ..... | 52 |