

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

No. Hp:

### KUESIONER PENELITIAN

**Dengan hormat,**

Sehubungan dengan langkah dalam pengambilan keputusan mengenai strategi perbankan syariah di Indonesia, maka kami:

**Nama : Rizkahayu Arfiani**

**Status : Mahasiswa/i Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)**

Memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuesioner berikut ini.

Responden yang terhormat, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan anda sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi harga yang diberikan Bank Syariah, kualitas layanan Bank Syariah dan biaya beralih di Bank Syariah. Tidak ada kriteria yang benar dan salah dalam pengisian kuisisioner ini, untuk itu saya memohon agar saudara/i dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan.

Saya telah mendesain kuesioner ini agar dapat diisi dalam waktu 10 menit. Seluruh informasi yang terkumpul akan saya gunakan hanya untuk kepentingan akademis dan tidak akan diberikan ke pihak lain. Selanjutnya data yang terkumpul akan disajikan tanpa mencantumkan nama orang dan organisasi, sehingga data tersebut tersaji dalam bentuk keseluruhan dan bukan data individu yang saudara/i berikan. *Jika ada pertanyaan terkait kuesioner ini, anda dapat menanyakan langsung mengirimkan email ke [Rizka\\_arfiani@ymail.com](mailto:Rizka_arfiani@ymail.com)*

**Petunjuk:** Berilah tanda *check list* (✓) pada kotak jawaban yang telah disediakan.

**Apakah anda sudah menjadi nasabah di Bank Syariah selama minimal 2 tahun?**

- Sudah (silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)**
- Belum (berhenti sampai disini/mohon tidak melanjutkan)**



<b>BAGIAN 1</b>						
<b>KET</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
KN 1	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah					
KN2	Saya telah melakukan hal yang benar dengan menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah					
KN 3	Pilihan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah merupakan keinginan saya					
KN 4	Saya menyesali keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					
KN 5	Jika saya harus memilih ulang, saya tidak akan menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					
KN 6	Saya tidak bahagia menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					

<b>BAGIAN 2</b>						
<b>KET</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
BB 1	Ada banyak insentif yang tidak akan saya dapatkan apabila saya beralih ke bank lain					
BB 2	Beralih ke bank lain akan membutuhkan beberapa biaya yang harus dibayar diawal (misalnya biaya administrasi pembukaan rekening, jaminan pinjaman dsb)					
BB 3	Beralih ke bank lain akan memakan banyak waktu dan usaha di setiap tahapan atau prosedurnya					
BB 4	Secara umum, saya akan merasakan kesusahan jika beralih ke bank lain					

<b>BAGIAN 3</b>						
<b>KET</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
PH 1	Bank Syariah membebankan biaya kepada nasabahnya terlalu tinggi					
PH 2	Bank Syariah membebankan biaya pinjaman yang tinggi					
PH 3	Bank Syariah membebankan potongan per-bulan terlalu tinggi dalam menabung					
PH 4	Bank Syariah memberikan bagi hasil yang kecil pada nasabah yang menabung					

<b>BAGIAN 4</b>						
<b>KET</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
SI1	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik					
SI 2	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan layanan konsumen yang lebih baik					
SI 3	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan variasi produk dan layanan yang lebih baik					
SI 4	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan harga yang lebih baik					

**Terimakasih Atas Bantuannya...**

**Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan saudara/i**

**Aamiin**

**LAMPIRAN 2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Presentase ( persen)</b>
<b>Bank Syariah</b>		
1. Bank Muamalat Indonesia	19	19
2. Bank Syariah Mandiri	80	75
3. Bank CIMB Niaga Syariah	3	3
4. BCA Syariah	-	1
5. Bank Mega Syariah	2	2
<b>Status Nasabah</b>		
1. Peminjam	2	2
2. Penabung	90	90
3. Asuransi	-	-
4. Investasi	6	6
5. Lainnya	2	2
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-laki	46	46
2. Perempuan	54	54
<b>Usia</b>		
1. Dibawah 20 tahun	13	13%
2. 21- 25 tahun	72	71%
3. 26- 30 tahun	6	6%
4. 31- 35 tahun	3	3%
4. Diatas 35 tahun	6	6%
<b>Pekerjaan</b>		
1. Pelajar	2	2
2. Mahasiswa	80	80
3. Pegawai	12	12
4. Wiraswasta	-	-
5. Lainnya	-	-
<b>Lama Menjadi Nasabah</b>		
1. 2 - 5 Tahun	89	89
2. 5 - 7 Tahun	6	6
3. 8 -10 Tahun	2	2
4. Diatas 10 Tahun	3	3
<b>Pendidikan</b>		
1. SMP	-	
2. SMA	63	63
3. S1 Diploma	32	32

4. S2	4	4
5. Lainnya	1	1
<b>Pendapatan</b>		
1. Dibawah 1 juta	45	45
2. 1,1 juta - 3 juta	40	40
3. 3,1 juta - 5 juta	9	9
4. 5,1 juta - 10 juta	5	5
5. Diatas 10 juta	1	1

**LAMPIRAN 3**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

1. Uji Validitas

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
KN4			.800	
KN5			.897	
KN6			.902	
SC1				.851
SC3				.765
SC4				.749
PH1		.848		
PH2		.807		
PH3		.905		
PH4		.716		
SI1	.864			
SI2	.877			
SI3	.864			
SI4	.900			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

2. Uji Reliabilitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN4	7.85	4.634	.710	.505	.928
KN5	7.81	4.357	.842	.774	.808
KN6	7.80	4.808	.844	.771	.815

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.899	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SC1	7.08	2.422	.571	.330	.673
SC3	6.82	2.660	.552	.307	.697
SC4	7.09	2.124	.617	.381	.620

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.750	3



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PH1	9.75	7.456	.818	.689	.816
PH2	9.59	8.388	.742	.627	.847
PH3	9.64	7.826	.846	.717	.804
PH4	9.30	9.948	.577	.395	.904

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.878	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SI1	10.16	6.742	.757	.585	.909
SI2	9.98	6.888	.817	.670	.887
SI3	10.01	6.879	.810	.695	.889
SI4	10.02	6.545	.847	.741	.876

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.916	4

**LAMPIRAN 4**  
**STATISTIK DESKRIPTIF**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KN	11.73	3.136	100
SC	10.48	2.186	100
PH	12.75	3.772	100
SI	13.39	3.420	100

**Correlations**

		KN	SC	PH	SI
KN	Pearson Correlation	1	-.314**	-.436**	-.289**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.004
	N	100	100	100	100
SC	Pearson Correlation	-.314**	1	.309**	-.004
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.971
	N	100	100	100	100
PH	Pearson Correlation	-.436**	.309**	1	.316**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.001
	N	100	100	100	100
SI	Pearson Correlation	-.289**	-.004	.316**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.971	.001	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN 5**  
**UJI HIPOTESIS**

**1. *Switching cost* sebagai variabel pemoderasi pengaruh antara persersi harga terhadap kepuasan nasabah**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JK <sup>a</sup>	.	Enter
2	PH <sup>a</sup>	.	Enter
3	SC <sup>a</sup>	.	Enter
4	mod <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KN

**Model Summary<sup>e</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.357 <sup>a</sup>	.128	.119	2.944	.128	14.349	1	98	.000
2	.552 <sup>b</sup>	.304	.290	2.643	.177	24.631	1	97	.000
3	.579 <sup>c</sup>	.335	.314	2.598	.030	4.380	1	96	.039
4	.979 <sup>d</sup>	.958	.956	.655	.623	1416.668	1	95	.000

a. Predictors: (Constant), JK

b. Predictors: (Constant), JK, PH

c. Predictors: (Constant), JK, PH, SC

d. Predictors: (Constant), JK, PH, SC, mod

e. Dependent Variable: KN

ANOVA<sup>e</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.361	1	124.361	14.349	.000 <sup>a</sup>
	Residual	849.349	98	8.667		
	Total	973.710	99			
2	Regression	296.358	2	148.179	21.220	.000 <sup>b</sup>
	Residual	677.352	97	6.983		
	Total	973.710	99			
3	Regression	325.916	3	108.639	16.100	.000 <sup>c</sup>
	Residual	647.794	96	6.748		
	Total	973.710	99			
4	Regression	933.000	4	233.250	544.304	.000 <sup>d</sup>
	Residual	40.710	95	.429		
	Total	973.710	99			

a. Predictors: (Constant), JK

b. Predictors: (Constant), JK, PH

c. Predictors: (Constant), JK, PH, SC

d. Predictors: (Constant), JK, PH, SC, mod

e. Dependent Variable: KN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.759	.401		31.849	.000		
JK	-2.238	.591	-.357	-3.788	.000	1.000	1.000
2 (Constant)	17.164	.958		17.924	.000		
JK	-2.118	.531	-.338	-3.990	.000	.998	1.002
PH	-.350	.070	-.421	-4.963	.000	.998	1.002
3 (Constant)	19.303	1.389		13.892	.000		
JK	-2.071	.522	-.331	-3.966	.000	.996	1.004
PH	-.303	.073	-.364	-4.162	.000	.904	1.106
SC	-.263	.126	-.183	-2.093	.039	.903	1.107
4 (Constant)	11.881	.402		29.564	.000		
JK	-.199	.141	-.032	-1.415	.160	.872	1.147
PH	-.005	.020	-.006	-.260	.796	.762	1.312
SC	-.998	.037	-.695	-	.000	.654	1.528
mod	.087	.002	.992	26.819	.000	.634	1.577
				37.639	.000		

a. Dependent Variable:  
KN

2. *Switching cost* sebagai variabel pemoderasi pengaruh antara persepsi harga terhadap *switching intention*

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JK <sup>a</sup>	.	Enter
2	PH <sup>a</sup>	.	Enter
3	SC <sup>a</sup>	.	Enter
4	mod <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: SI

**Model Summary<sup>e</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.189 <sup>a</sup>	.036	.026	3.375	.036	3.632	1	98	.060
2	.361 <sup>b</sup>	.131	.113	3.222	.095	10.574	1	97	.002
3	.379 <sup>c</sup>	.144	.117	3.214	.013	1.458	1	96	.230
4	.424 <sup>d</sup>	.180	.146	3.161	.037	4.236	1	95	.042

a. Predictors: (Constant), JK

b. Predictors: (Constant), JK, PH

c. Predictors: (Constant), JK, PH, SC

c. Predictors: (Constant), JK, PH, SC

d. Predictors: (Constant), JK, PH, SC, mod

e. Dependent Variable: SI

ANOVA<sup>e</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.379	1	41.379	3.632	.060 <sup>a</sup>
	Residual	1116.411	98	11.392		
	Total	1157.790	99			
2	Regression	151.118	2	75.559	7.281	.001 <sup>b</sup>
	Residual	1006.672	97	10.378		
	Total	1157.790	99			
3	Regression	166.178	3	55.393	5.363	.002 <sup>c</sup>
	Residual	991.612	96	10.329		
	Total	1157.790	99			
4	Regression	208.502	4	52.125	5.216	.001 <sup>d</sup>
	Residual	949.288	95	9.993		
	Total	1157.790	99			

a. Predictors: (Constant), JK

b. Predictors: (Constant), JK, PH

c. Predictors: (Constant), JK, PH, SC

d. Predictors: (Constant), JK, PH, SC, mod

e. Dependent Variable: SI

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.796	.459		27.860	.000		
JK	1.291	.677	.189	1.906	.060	1.000	1.000
2 (Constant)	9.278	1.167		7.948	.000		
JK	1.195	.647	.175	1.847	.068	.998	1.002
PH	.279	.086	.308	3.252	.002	.998	1.002
3 (Constant)	10.805	1.719		6.285	.000		
JK	1.228	.646	.180	1.901	.060	.996	1.004
PH	.313	.090	.345	3.473	.001	.904	1.106
SC	-.188	.156	-.120	-1.207	.230	.903	1.107
4 (Constant)	12.765	1.941		6.578	.000		
JK	.734	.679	.108	1.081	.283	.872	1.147
PH	.234	.096	.258	2.427	.017	.762	1.312
SC	.006	.180	.004	.035	.972	.654	1.528
mod	-.023	.011	-.240	-2.058	.042	.634	1.577

a. Dependent Variable: SI