

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN *SWITCHING*
*INTENTION***



SKRIPSI

Oleh :

Anggria Hizbul

NPM: 20130730033

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 13 Mei 2017

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Anggria Hizbul

NPM : 20130730033

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap**

Kepuasan Nasabah dan *Switching Intention*

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqsyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing



Muhammad Zakiy, S.E.I, M.Sc.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Anggria Hizbul

Nomor Mahasiswa : 20130730033

Program Studi : Muamalat

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan 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 gelar 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, 19 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
6000
ENAM RIBURUPIAH
Anggria Hizbul



MOTTO

Believe in your self, then you can hope, pray and do it !

PERSEMBAHAN

Penelitian ini saya persembahkan untuk :

Papa dan Mama yang tidak henti-hentinya mendo'akan dan memberi dukungan dalam segi apapun.

Adik sekaligus teman baik sedari kecil yang selalu menyayangi dengan cara yang
“unik”.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Dengan izin-Nya dapat terselesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dan *Switching Intention*.** Kemudian tak lupa pula salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. yang telah membawa kita dari alam *jahiliyah* ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budianto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak Dr. Mahli Zaenudin, M.Si Selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI, M.SI Selaku Kepala Program Studi Muamalat konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Muhammad Zakiy, S.E.I, M.Sc, Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan keteladanan dengan penuh keikhlasan kepada penulis.
6. Nia Yustika Mondaily dan Eva Riana Putri sahabat terbaik yang dari awal berjuang bersama, saling mendo'akan dan menyemangati dalam susah maupun senang.
7. Ariq Anjar Rachman, yang sudah menjadi abang, teman curhat, penyemangat, teman bertengkar di saat kesal, dan orang yang paling sabar selama ini.
8. Fernanda Ayu Arimbi dan Meuthia Nabila, dua orang terbaik selama merantau di Jogja. Selalu menjadi penyemangat dan penghibur di segala situasi.
9. Nida Rizky Aulia, yang sudah banyak membantu kelancaran skripsi ini.

10. Teman-teman EPI A 2013 yang menjadi teman belajar, diskusi, dan juga teman bermain disaat dilanda kejenuhan.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT.

Yogyakarta, 19 Mei 2017

Peneliti

Anggria Hizbul

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
Abstrac	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I.....	1
Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Pemasaran Syariah	13
1. Perilaku Konsumen	16
2. Kualitas Layanan	17
3. Persepsi Harga	19
4. Kepuasan Nasabah	22
5. Switching Intention	25
C. Pengembangan Hipotesis	27
1. Kualitas Layanan Sebagai Anteseden Dari Kepuasan Nasabah.....	27
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah	28
3. Kualitas Layanan Sebagai Anteseden Dari Switching Intention	28
4. Persepsi Harga Sebagai Anteseden Dari Switching Intention	29
BAB III	31

Metode Penelitian	31
A. Desain Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	33
1. Teknik Penentuan Skala.....	33
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
E. Pengujian Instrumen	36
1. Uji Asumsi Klasik.....	36
2. Uji Validitas	39
3. Uji Reliabilitas	39
3. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	41
B. Karakteristik Responden	42
C. Uji Validitas	45
D. Uji Reabilitas	49
E. Statistik Deskriptif	50
F. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolinearitas	54
3. Uji Heteroskedastisitas.....	56
G. Hasil Pengujian Hipotesis	58
1. Uji F (Uji serempak)	59
2. Uji T (parsial).....	60
H. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V	69
KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang	71

C. Implikasi Penelitian	72
D. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
LAMPIRAN 1.....	83
<i>b.</i> BAGIAN A	84
<i>c.</i> BAGIAN B	84
<i>d.</i> BAGIAN C	86
LAMPIRAN 2.....	89
LAMPIRAN 3.....	92
LAMPIRAN 4.....	96
LAMPIRAN 5.....	97
LAMPIRAN 6.....	100
(Regresi Linier Berganda).....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Landasan Teori	10
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	44
Tabel 4.3 KMO dan <i>Barlett's Test</i> Pada Analisis Faktor III	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pada Analisis Faktor	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6 Mean, Standar Deviasi	51
Tabel 4.7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	53
Tabel 4.8	54
Tabel 4.9	56
Tabel 4.10	56
Tabel 4.11	60
Tabel 4.12	60
Tabel 4.13	61
Tabel 4.14	61
Tabel 4.15	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	30
Gambar 4.1	58
Gambar 4.2.....	58