

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DOSEN UMY
(UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA) MELAKUKAN
CUSTOMER SWITCHING INTENTION DI BANK SYARIAH**



SKRIPSI

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

Oleh :

Nanda Putri Wulandari
NPM : 20130730220

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MUAMALAT
KONSENTRASI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan
Yogyakarta, 07 Agustus 2017
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 : Nanda Putri Wulandari
NIM : 20130730220
Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Dosen UMY
(Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) melakukan *Customer Switching Intention* di Bank Syariah.

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

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

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pembimbing,

Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DOSEN UMY
(UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA) MELAKUKAN
CUSTOMER SWITCHING INTENTION DI BANK SYARIAH.**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nanda Putri Wulandari
NPM : 20130730220

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat
Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 25 Agustus 2017 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Syah Amelia Manggala Putri, S.E.I., M.E.I (.....)

Pembimbing : Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I (.....)

Penguji : Miftakhul Khasanah, STP., M.S.I (.....)

Yogyakarta, 25 Agustus 2017
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Putri Wulandari

NIM : 20130730220

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Dosen UMY
(Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) Melalui
Customer Switching Intention di Bank Syariah

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, 07 agustus 2017
Yang membuat pernyataan

Nanda Putri Wulandari

Motto

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

(5) Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (6) Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (QS: Ash-sharh:5-6)

...

Halaman Persembahan

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan ridhoNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teruntuk yang paling berharga dalam hidup saya Abi dan Umi, terimakasih saya ucapkan dari lubuk yang paling dalam dari buah hatimu ini, dan segala doa, keringat, dukungan motivasi bahkan segenap jiwamu untuk putrimu. Kembali saya memohon restu kepada Abi dan Umi dalam perjalanan yang akan saya lalui kedepannya.

Disertai lantunan doa yang selalu terucap kepada Allah SWT.

Kakak ku Himawan Pratiyasto serta adikku tercinta Nadilla Fatmawati dan M. Rafi Nizar Zumli tak lupa pula kupersembahkan, terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang serta dukungan selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah yang selalu memberikan rahmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DOSEN UMY (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA) MELAKUKAN *CUSTOMER SWITCHING INTENTION* DI BANK SYARIAH”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Muamalat pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I selaku Kaprodi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan saran dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Hilman Latief, M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kepada Orang Tua saya yang tiada hentinya mendoakan, memberi motivasi serta mendukung hingga sampai detik ini, doamu adalah harta bagiku i love you.
8. Terimakasih kepada Alm. Abiku Syamsudianto atas semua cinta dan kasih sayang serta cintanya selama di dunia ini.
9. Kepada seluruh saudaraku yang selalu memberiku semangat serta motivasi padaku agar tetap menjadi anak yang kuat dan berani.
10. Terimakasih untuk Andreyan Zuniardi yang selama ini selalu mendukung, memotivasi, menyemangati, dan selalu menemani hingga selesainya skripsi ini.
11. Untuk Sahabatku Rhesta Nurwardiana dan Estika Sriningsih yang selalu menemani dan menjadi partner terbaik dalam berjuang.
12. Untuk keluarga kecil Kos Imut Mba Fatmah, Nanda, Erna, Ningsih, Mba sri yang selalu mendukung serta menyemangati disaat suka maupun sedih.
13. Keluarga KKN 149 Mb demut, mb dendut, isna, wewek, meme, mb nui, winda, ajun, babas, ican, taqi, koko, fadil dan pangek yang telah memberikan banyak kisah sebagai keluarga satu atap selama sebulan dan tetap menjadi keluarga sampai saat ini dan semoga untuk selamanya.
14. Terimakasih untuk Una, Woro, Rahma, Adi, Ayam, Jaka, Mb kia, atas semua dukungannya.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberi balasan atas kontribusi yang diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh

darikata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan di masa yang akan datang dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu 'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 07 Agustus 2017

Penulis

Nanda Putri Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-LATIN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Batasan Masalah	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	11
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Kerangka Teori	14
1. Bank Syariah	14
2. Bank Konvensional	15
3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	15
4. Perilaku Konsumen	17
5. Customer Intention	21

6. Customer Switching	23
7. Minat Menabung	26
8. Pengetahuan Konsumen	30
9. Sikap	32
10. Kualitas pelayanan	37
11. Loyalitas	42
C. Hipotesis Penelitian	46
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi dan Subyek penelitian	51
C. Populasi dan Sampel	51
D. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Definisi Operasional variabel Pengukuran variabel penelitian	54
F. Uji Kualitas Data	59
1. Validitas	59
2. Reliabilitas	60
G. Analisis Data	61
1. Uji Asumsi Klasik	61
2. Analisis Regresi Linear Berganda	63
3. Uji Simultan (Uji F)	64
4. Koefisien Determinasi (R^2)	65
5. Uji Individu (Uji t)	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	68
1. Sejarah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	68
2. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	70
3. Tujuan	71
B. Analisis profil Responden	73
C. Uji Kualitas Data	75

1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	77
D. Uji Analisis Data	79
1. Statistik Deskriptif	79
2. Uji Asumsi klasik	80
3. Uji Regresi Linear Berganda	84
4. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
C. Keterbatasan Penelitian	102
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	50
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	16
Tabel 3.1 Pedoman Penskoran.....	53
Tabel 4.1 Profil Responden.....	73
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	76
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif.....	79
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	81
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.8 Uji Linearitas.....	83
Tabel 4.9 Uji Regresi Berganda.....	84
Tabel 4.10 Uji F.....	86
Tabel 4.11 Uji R^2	87
Tabel 4.12 Uji t.....	89

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat dosen UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) untuk melakukan *costumer switching intention* di Bank Syariah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan alat analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS versi 21.0. populasi dalam penelitian ini adalah 591 Dosen UMY dengan sampel penelitian sebanyak 34 responden . teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang sudah ditentukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa koesioner. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, uji linearitas dan uji multikolinearitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat Dosen UMY melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah, ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,374 > 0,05$, (2) sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap minat Dosen UMY melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah, dengan nilai signifikansi sebesar $0,762 > 0,05$, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Dosen UMY melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah, dengan nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, (4) loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Dosen UMY melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, (5) pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, loyalitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Dosen UMY melakukan *customer switching intention* di Bank Syariah dengan nilai uji F sebesar 16,034 dan signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci: pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, loyalitas, customer swithing intention, minat

ABSTRACT

The aim of this research was to find out factors which influence the interest of UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) lecturers to do *customer switching intention* in Syariah Bank.

The research was a quantitative research, and the analysis instrument of this research was multiple linear regression with SPSS application of version 21.0. the population consisted of 591 lecturers of UMY with samples consisting of 34 respondents. The sampling technique used purposive sampling with determined criteria. The data collection technique was done using questionnaire. Pre-requisite analysis test consisted of normality test, heterocedasticity, linearity test, and multicollinearity test. The technique of data analysis used multiple linear regression.

The research result shows that: (1) knowledge does not have significant effect towards the interest of UMY lecturers in doing *customer switching intention* in Syariah Bank, with the significance value of $0,374 > 0,05$. (2) attitude does not have significant influence on the interest of UMY lecturers in doing *customer switching intention* in Syariah Bank, with significance value of $0,762 > 0,05$. (3) the quality of service has positive and significant effect towards the interest of UMY lecturers in doing *customer switching intention* in Syariah Bank, with significance value of $0,016 < 0,05$. (4) loyalty has positive and significant value towards the interest of UMY lecturers in doing *customer switching intention* in Syariah Bank, with significance value of $0,000 < 0,05$. (5) knowledge, attitude, quality of service, and loyalty simultaneously have positive and significant effect towards the interest of UMY lecturers in doing *customer switching intention* in Syariah Bank with value of F test 16,034 and significance 0,000.

Keywords: knowledge, attitude, quality of service, loyalty, customer switching intention, interest

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987 tentang Transliterasi Huruf Arab ke dalam Huruf Latin adalah sebagai berikut:

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ẓ	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Sad	Ṣ	Es (titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	'ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye