

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER**

No. Hp:

**KUESIONER PENELITIAN**

**Dengan hormat,**

Sehubungan dengan langkah dalam pengambilan keputusan mengenai strategi Bank Muamalat Indonesia, maka saya:

**Nama : Rizda Budi Fitriasari (Mahasiswa Ekonomi Syariah, 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 kepercayaan, loyalitas, citra perusahaan, niat untuk beralih dan niat untuk keluar dari Bank Muamalat Indonesia. Tidak ada kriteria yang benar dan salah dalam pengisian kuisisioner ini, untuk itu kami memohon agar saudara/i dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan.

Saya telah mendesain kuesioner ini agar dapat diisi dalam waktu 7 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 Rizdabudi1@gmail.com*

**BAGIAN A**

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

**Apakah anda merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia?**

- Ya (silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)
- Bukan (berhenti sampai disini/mohon tidak melanjutkan)

1. Jenis kelamin:
- Laki-laki
  - Perempuan
2. Usia:
- dibawah 20 tahun
  - 20 – 26 tahun
  - 27 – 33 tahun
  - 34 – 40 tahun
  - diatas 40 tahun
3. Status pekerjaan:
- Pelajar
  - Mahasiswa
  - Pegawai
  - Wiraswasta
  - lainnya.....
4. Lama menjadi nasabah:
- dibawah 1 tahun
  - 1 – 5 tahun
  - 5 – 7 tahun
  - 8 – 10 tahun
  - diatas 10 tahun
5. Pendidikan terakhir:
- SMA
  - Diploma
  - S1
  - S2
  - 
  - Lainnya.....
6. Pendapatan/ bulan:
- dibawah 1jt
  - 1,1jt – 3jt
  - 3,1jt – 5jt
  - 5,1jt – 10jt
  - diatas 10jt

## BAGIAN B

### PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

BAGIAN 1 Citra Perusahaan						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
CP 1	Bank Muamalat dapat dipercaya					
CP 2	Bank Muamalat selalu menawarkan kualitas layanan yang memuaskan.					
CP 3	Bank Muamalat bersikap profesional					
CP 4	Pegawai Bank Muamalat selalu bersikap baik.					
CP 5	Pegawai Bank Muamalat dapat dipercaya dan profesional.					
CP 6	Suasana Bank Muamalat nyaman dan bersih					
CP 7	Bank Muamalat menawarkan layanan yang lengkap					

CP 8	Bank Muamalat dihormati oleh masyarakat					
CP 9	Bank Muamalat dipandang baik oleh masyarakat					
CP 10	Bank Muamalat berpartisipasi aktif dalam kegiatan kesejahteraan masyarakat					

<b>BAGIAN 2 Trust</b>						
<b>KET</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
T1	Saya percaya Bank Muamalat berkompeten pada apa yang mereka lakukan					
T 2	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat dapat dipercaya					
T 3	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat memiliki integritas yang tinggi					
T 4	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat sangat responsif terhadap pelanggan					
T 5	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat akan menanggapi dengan pemahaman jika terjadi masalah					

<b>BAGIAN 3 Switching Intention</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					
SI 5	Saya tidak akan beralih dari Bank Muamalat					

<b>BAGIAN 4 Biaya Beralih</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	Saya merasa tidak nyaman secara psikologis ketika saya harus beralih ke layanan Bank Lain					
BB 5	Secara umum, saya akan merasakan kesusahan jika beralih ke bank lain					

**Terimakasih atas kesediaan saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket ini, semoga kebaikan saudara/I dibalas oleh Allah**

**Aamiin**

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

<b>Karateristik</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase</b>
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	119	40.2 %
2. Perempuan	177	59.8 %
Usia		
1. Dibawah 20 tahun	13	4.4 %
2. 20 – 26 tahun	125	42.2 %
3. 27 – 33 tahun	72	24.3 %
4. 34 – 40 tahun	52	17.6 %
5. Diatas 40 tahun	34	11.5 %
Status Pekerjaan		
1. Pelajar	5	1.7 %
2. Mahasiswa	54	18.2 %
3. Pegawai	187	63.2 %
4. Wiraswasta	22	7.4 %
5. Lainnya	28	9.5 %
Lama menjadi nasabah		
1. < 1 tahun	67	22.6 %
2. 2 – 5 tahun	143	48.3 %
3. 5 – 7 tahun	33	11.1 %
4. 4 8 – 10 tahun	34	11.5%
5. Diatas 10 tahun	19	6.4 %
Pendidikan terakhir		
1. SMA	95	32.1 %
2. Diploma	67	22.6 %
3. S1	120	40.5 %
4. S2	12	4.1 %
5. Lainnya	2	0.7 %
Pendapatan/bulan		
1. Dibawah 1 juta	51	17.2 %
2. 1,1 juta – 3 juta	169	57.1 %
3. 3,1 juta – 5 juta	52	17.6 %
4. 5,1 juta – 10 juta	17	5.7 %
5. Diatas 10 juta	7	2.4 %

**LAMPIRAN 3**  
**UJI INSTRUMEN**

**1. Hasil Pengujian Validitas**

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

	Component			
	1	2	3	4
CP1	.765			
CP2	.774			
CP3	.841			
CP4	.742			
CP5	.827			
CP6	.747			
CP7	.783			
CP8	.738			
CP9	.710			
CP10	.744			
T1		.880		
T2		.872		
T3		.876		
T4		.854		
T5		.639		
SI1				.870
SI2				.888
SI3				.884
SI4				.879
BB1			.788	
BB2			.804	
BB3			.863	
BB4			.835	
BB5			.842	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.915
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6527.174
	df	276
	Sig.	.000

## 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

### Citra Perusahaan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	296	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	296	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	34.18	26.633	.735	.924
CP2	34.43	25.554	.735	.924
CP3	34.26	26.307	.803	.921
CP4	34.22	26.777	.687	.926
CP5	34.32	25.988	.794	.921
CP6	34.21	26.646	.692	.926
CP7	34.57	25.527	.739	.924
CP8	34.50	26.447	.715	.925
CP9	34.51	26.515	.694	.926
CP10	34.63	25.996	.724	.925



## *Trust*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	296	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	296	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.943	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	14.67	10.222	.885	.923
T2	14.56	10.247	.893	.922
T3	14.60	10.444	.860	.928
T4	14.65	10.337	.892	.922
T5	14.61	11.520	.703	.954

## *Switching Intention*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	296	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	296	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SI1	9.76	7.442	.872	.949
SI2	9.62	7.260	.910	.938
SI3	9.67	7.449	.906	.940
SI4	9.67	7.285	.888	.945

## Biaya Beralih

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	296	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	296	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BB1	12.87	13.136	.741	.922
BB2	12.57	12.382	.777	.916
BB3	12.67	11.864	.870	.897
BB4	12.72	12.255	.811	.909
BB5	12.86	12.147	.842	.903

## LAMPIRAN 4

### STATISTIK DESKRIPTIF

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL_CP	296	10	50	38.20	5.670
TOTAL_T	296	5	25	18.27	4.032
TOTAL_SI	296	4	20	12.91	3.591
TOTAL_BB	296	5	25	15.92	4.354
Valid N (listwise)	296				

#### Correlations

		CP	T	SI	BB
CP	Pearson Correlation	1	.426**	-.264**	.339**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	296	296	296	296
T	Pearson Correlation	.426**	1	-.490**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	296	296	296	296
SI	Pearson Correlation	-.264**	-.490**	1	-.488**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	296	296	296	296
BB	Pearson Correlation	.339**	.482**	-.488**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	296	296	296	296

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

**LAMPIRAN 5**  
**UJI ASUMSI KLASIK**

**1. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		296
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.95415973
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.044
	Negative	-.036
Test Statistic		.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**2. Uji Multikolinearitas**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	22.846	1.227		18.616	.000		
	CITRAPERUSAHAAN	-.009	.034	-.014	-.252	.801	.795	1.258
	TRUST	-.292	.052	-.327	-5.647	.000	.690	1.450
	BIAYABERALIH	-.269	.046	-.326	-5.848	.000	.746	1.341

a. Dependent Variable: SWITCHINGINTENTION

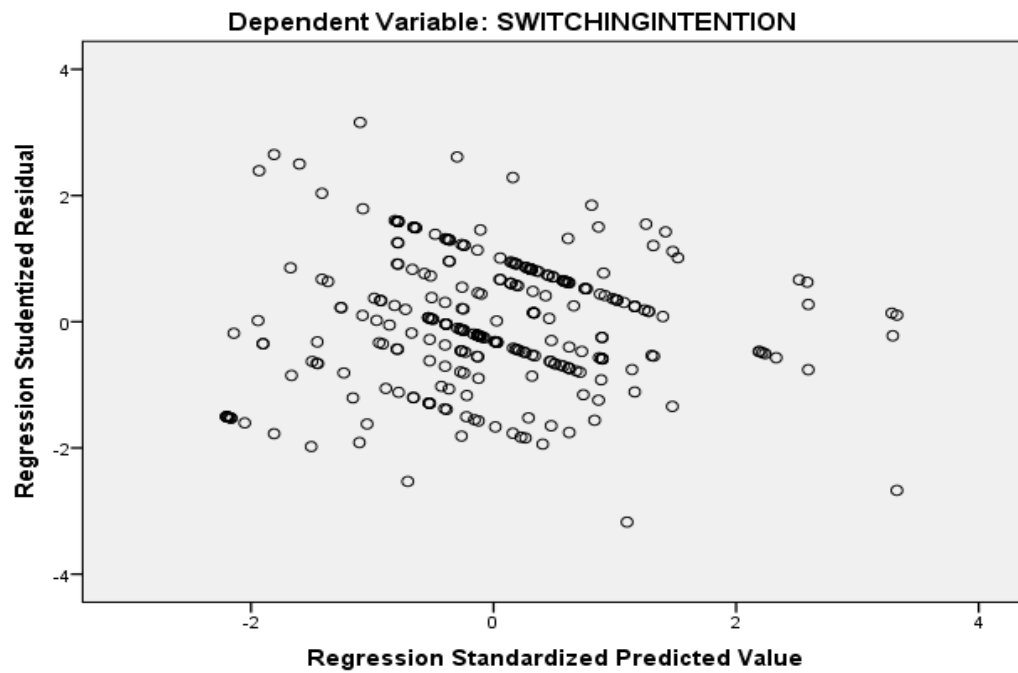
### 3. Uji Heteroskedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.232	.735		3.039	.003
	TRUST	.010	.029	.023	.359	.720
	CITRAPERUSAHAAN	-.002	.020	-.005	-.083	.934

a. Dependent Variable: ABSRES1

**Scatterplot**



## LAMPIRAN 6

### UJI HIPOTESIS

#### 1. Citra Perusahaan

##### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CP <sup>b</sup>	.	Enter
2	BB <sup>b</sup>	.	Enter
3	CP_BB <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: SI

b. All requested variables entered.

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.264 <sup>a</sup>	.069	.066	3.470
2	.499 <sup>b</sup>	.249	.244	3.122
3	.537 <sup>c</sup>	.289	.281	3.044

a. Predictors: (Constant), CP

b. Predictors: (Constant), CP, BB

c. Predictors: (Constant), CP, BB, CP\_BB

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.403	1	264.403	21.958	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3540.134	294	12.041		
	Total	3804.537	295			
2	Regression	948.949	2	474.475	48.684	.000 <sup>c</sup>
	Residual	2855.588	293	9.746		
	Total	3804.537	295			

3	Regression	1098.392	3	366.131	39.506	.000 <sup>d</sup>
	Residual	2706.146	292	9.268		
	Total	3804.537	295			

- a. Dependent Variable: SI
- b. Predictors: (Constant), CP
- c. Predictors: (Constant), CP, BB
- d. Predictors: (Constant), CP, BB, CP\_BB

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.288	1.376		14.016	.000
	CP	-.167	.036	-.264	-4.686	.000
2	(Constant)	21.510	1.266		16.989	.000
	CP	-.070	.034	-.111	-2.060	.040
	BB	-.372	.044	-.451	-8.381	.000
3	(Constant)	6.035	4.047		1.491	.137
	CP	.318	.102	.501	3.110	.002
	BB	.650	.258	.788	2.518	.012
	CP_BB	-.025	.006	-1.569	-4.016	.000

- a. Dependent Variable: SI



## 2. Trust

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	T <sup>b</sup>	.	Enter
2	BB <sup>b</sup>	.	Enter
3	T_BB <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: SI

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 <sup>a</sup>	.240	.238	3.135
2	.568 <sup>b</sup>	.323	.319	2.965
3	.582 <sup>c</sup>	.339	.332	2.935

a. Predictors: (Constant), T

b. Predictors: (Constant), T, BB

c. Predictors: (Constant), T, BB, T\_BB

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	914.644	1	914.644	93.050	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2889.893	294	9.830		
	Total	3804.537	295			
2	Regression	1229.494	2	614.747	69.949	.000 <sup>c</sup>
	Residual	2575.044	293	8.789		
	Total	3804.537	295			
3	Regression	1288.800	3	429.600	49.863	.000 <sup>d</sup>
	Residual	2515.737	292	8.616		
	Total	3804.537	295			

a. Dependent Variable: SI

b. Predictors: (Constant), T

c. Predictors: (Constant), T, BB

d. Predictors: (Constant), T, BB, T\_BB

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	20.888	.847		24.660	.000
	T	-.437	.045	-.490	-9.646	.000
2	(Constant)	22.624	.852		26.560	.000
	T	-.296	.049	-.332	-6.052	.000
	BB	-.271	.045	-.328	-5.985	.000
3	(Constant)	17.886	1.993		8.975	.000
	T	-.026	.114	-.030	-.232	.817
	BB	.052	.131	.063	.399	.690
	T_BB	-.018	.007	-.612	-2.624	.009

a. Dependent Variable: SI