

**SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH  
ANTARA KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK SYARIAH DAN SWITCHING INTENTION**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

**Fernanda Ayu Arimbi**

NPM: 20130730041

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

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama Mahasiswa : Fernanda Ayu Arimbi

Nomor Mahasiswa : 20130730041

Program Studi : Muamalat

Judul Skripsi : **SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH ANTARA KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH 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, April 2017

Yang membuat pernyataan

Fernanda Ayu Arimbi

## **MOTTO**

*Menuntut ilmu adalah taqwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.*

**(Imam Al-Ghazali)**

*“Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan Allah sebaik-baik pelindung”*

**(Ali Imran: 173)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kuucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, ku  
persembahkan karya kecil ku ini teruntuk:*

*Untuk Bapak & Ibu ku tercinta*

*Yang tidak pernah berhenti menghaturkan doa*

*Dalam setiap hembusan nafas di tiap sujudnya, serta selalu memberikan cinta dan kasih  
sayangnya kepadaku*

*Yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan nasihat untuk terus dapat  
menyelesaikan studiku selama ini*

*Terimakasih untuk semuanya*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, nikmat, karunia dan kesehatan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH ANTARA KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DAN SWITCHING INTENTION”**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, di antaranya:

1. Ir Gunawan Budiarto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Syarif As'ad, S.E.I, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Muhammad Zakiy, S.EI., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan bantuan, masukan, dukungan, motivasi, kritik, saran dan ilmu serta mengajarkan nilai kedisiplinan dan tanggung jawab, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.
6. Asisten dosen di Laboratorium Mini Banking dan *Micro Teaching* (Listiono, S.EI., Arif Maulana, S.EI., Sumiyem, S.EI., Dhiyah Wahyu Pawestri, S.EI.) serta segenap staff karyawan Tata Usaha Fakultas Agama Islam atas semangat, bantuan, motivasi dan ilmu pengetahuannya dalam penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua terkasih dan tersayang, bapak “Nasihin” dan ibu “Purwatiningsih” yang telah memberikan limpahan kasih sayang, perhatian, kesabaran, ketulusan, dukungan, semangat dan doa-doa yang tak pernah putus dipanjatkan, baik sejak dalam kandungan hingga kini tumbuh dewasa. Tak pernah mengenal kata lelah dalam mengajari, membimbing dan mendampingi anak-anakmu untuk menjemput impian masa depan. Semoga bapak dan mama senantiasa diberikan umur yang panjang, kesehatan, kebahagiaan dunia dan akhirat, serta menjadi panutan dan sosok inspiratif bagi anak-anakmu dalam mengarungi bahtera kehidupan di masa sekarang dan masa yang akan datang.

8. Adik-adikku tersayang, “Citra Ayu Anjani”, “Riski Asnil Ashar” dan “Hanum Salsabila Ayu putri” atas perhatian, kepedulian, dukungan, semangat, dan doa yang dipanjatkan. Semoga kita senantiasa diberikan umur yang panjang, kesehatan, kebahagiaan dunia akhirat, diberikan kemudahan dalam segala urusan, menjadi keluarga yang rukun, akur dan bersama-sama membahagiakan orang tua.
9. Sahabat 6 tahun, “Meuthia Nabila” yang terus memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Teman yang selalu memotivasi dan teman bareng dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teman yang sudah menjadi sahabat “Anggria Hizbul” dan “Nia Yustika Mondaily” makasi atas tumpangnya selama proses skripsi bolak balik kampus.
11. Teman-teman KOSCAN (Kos Cantik), Auliya, Zulia, Eka, Naya dan Sendi yang telah bekerja sama memasang wi-fi guna kelancaran penulisan skripsi.
12. Patner Almeeda, Zulia dan Naya. Terimakasih sudah mau membagi tugas belanja selama proses skripsi berlangsung.
13. Tim kajian, Endah, Ratna, Helda, Faradies, Evi. Terimakasih atas segala semangat dan dukungannya.
14. Tim Hore yang nggak henti hentinya kasih semangat, Sukma Yulia. Kalo nasehatin udah kayak ibu sendiri.
15. Sahabat dan patner terbaik yang lumayan membantu dan memotivasi, Kak Adam. Terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi terwujudnya skripsi yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat berkontribusi dalam memberikan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan serta pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, April 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                     | <b>i</b>     |
| <b>NOTA DINAS.....</b>   | <b>ii</b>    |
| <b>PENGESAHAN.....</b>   | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>                    | <b>iv</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>   | <b>v</b>     |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                               | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                     | <b>vii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                      | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xv</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>xvi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>xvii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>                   | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I.....</b>  | <b>1</b>     |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                             | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                                       | 6            |
| C. Pertanyaan Penelitian .....                                 | 7            |
| D. Tujuan Penelitian .....                                     | 7            |
| E. Manfaat Penelitian .....                                    | 8            |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b> | <b>10</b>    |
| A. Tinjauan Pustaka .....                                      | 10           |
| B. Landasan Teori.....   | 12           |
| 1. Pengertian Pemasaran.....                                   | 13           |
| 2. Pemasaran Menurut Perspektif Islam.....                     | 14           |
| 3. Perilaku Konsumen .....                                     | 28           |
| 4. Loyalitas Nasabah .....                                     | 30           |
| 5. <i>Switching Intention</i> .....                            | 33           |
| 6. Kualitas Layanan.....                                       | 37           |
| 7. <i>Switching Cost</i> .....                                 | 41           |
| C. Hipotesis.....  | 46           |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                     | <b>51</b>    |

|  |           |
|--|-----------|
| A. Desain Penelitian.....                            | 51        |
| B. Populasi.....                                     | 51        |
| C. Sampel.....                                       | 52        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 53        |
| E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian..... | 53        |
| 1. Teknik Penentuan Skala.....                       | 53        |
| 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....     | 54        |
| F. Pengujian Instrumen.....                          | 56        |
| 1. Uji Validitas.....                                | 56        |
| 2. Uji Reliabilitas.....                             | 57        |
| G. Uji Asumsi klasik.....                            | 57        |
| 1. Uji Multikolinearitas.....                        | 57        |
| 2. Uji Heteroskedastisitas.....                      | 58        |
| 3. Uji Normalitas.....                               | 59        |
| H. Metode Analisis Data.....                         | 59        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>61</b> |
| A. Hasil Penyebaran Kuesioner.....                   | 61        |
| B. Karakteristik Responden.....                      | 62        |
| Sumber: Data Primer yang diolah (2017).....          | 66        |
| C. Uji Validitas.....                                | 66        |
| D. Uji Reliabilitas.....                             | 68        |
| E. Statistik Deskriptif.....                         | 69        |
| F. Uji Asumsi Klasik.....                            | 72        |
| 1. Uji Multikolinieritas.....                        | 72        |
| 2. Uji Heteroskedastisitas.....                      | 73        |
| 3. Uji Normalitas.....                               | 74        |
| G. Hasil Pengujian Hipotesis.....                    | 75        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                            | <b>85</b> |
| A. Kesimpulan.....                                   | 85        |
| B. Saran.....  | 87        |
| C. Keterbatasan Penelitian.....                      | 87        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>89</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>             |           |

## DAFTAR TABEL

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....</b>                                 | <b>62</b> |
| <b>Tabel 4.2 Demografi Responden.....</b>   | <b>65</b> |
| <b>Tabel 4.3 Nilai Validitas Menggunakan CFA .....</b>                            | <b>66</b> |
| <b>Tabel 4.4 Nilai Cronbach's Alpha .....</b>                                     | <b>69</b> |
| <b>Tabel 4.5 Mean, Standar Deviasi dan Koefisien Regresi antar Variabel .....</b> | <b>70</b> |
| <b>Tabel 4.6 Nilai VIF dan Tolerance untuk Pengujian Multikolinieritas.....</b>   | <b>72</b> |
| <b>Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....</b>  | <b>75</b> |
| <b>Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis 1 dan 3 .....</b>                          | <b>76</b> |
| <b>Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis 2 dan 4 .....</b>                          | <b>77</b> |
| <b>Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....</b>                              | <b>79</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penyusunan Hipotesis.....</b> | <b>49</b> |
| <b>Gambar 4.1 Gambar Pengujian Heteroskedastisitas .....</b>    | <b>73</b> |

## ABSTRAK

### SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH ANTARA KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DAN SWITCHING INTENTION

*Nama: Fernanda Ayu Arimbi*

*NIM: 20130730041*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui switching cost sebagai variabel pemoderasi pengaruh kualitas layanan dan loyalitas nasabah terhadap switching intention pada lima Bank Syariah dengan indeks loyalitas nasabah tertinggi di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan membagikan kuesioner kepada nasabah lima Bank Syariah dengan memberikan demografi seperti jenis kelamin, umur, pendapatan, status sebagai nasabah, pendidikan terakhir, lama menjadi nasabah dan pendapatan perbulan. Responden penelitian dipilih secara purposive sampling dengan kriteria yang ditentukan yaitu individu yang minimal sudah menjadi nasabah Bank Syariah selama 2 tahun sebanyak 100 responden. Pengujian instrument yang terdiri uji validitas menggunakan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA) sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan metode analisis Cronbach alpha. Dan untuk pengujian hipotesis menggunakan model regresi linier sederhana dan Moderated Regression Analysis (MRA) dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah program SPSS versi 20. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh dari kualitas layanan dan loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan terhadap switching intention tidak terbukti. Variabel moderasi pada penelitian ini sebagai quasi moderasi.*

***Kata Kunci:*** *Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah, Switching Intention, Switching Cost*

## **ABSTRACT**

### **SWITCHING COST AS MODERATING VARIABLE IN EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMERS LOYALTY OF SHARIA BANKING AND SWITCHING INTENTION**

**Name: Fernanda Ayu Arimbi**  
**NIM: 20130730041**

*This research aimed at finding out switching cost as moderating variable in effect of service quality and customers loyalty towards switching cost of sharia Bank with the highest index of customers loyalty in Yogyakarta. This research employed survey method by information such as gender, age, income, status as customer, education, duration of being customer, and monthly income. The research respondents were selected using purposive sampling with criteria that have been determined that is individuals who have been customers of Sharia Bank for 2 years or as many as 100 respondents. The instrument was tested using validity test with Confirmatory Factor Analysis (CFA), while reliability test was conducted using Cronbach Alpha Analysis. To test the hypothesis, simple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA) were used, and the analysis instrument of this research was SPSS program of version 20. The research result shows that there is effect of service quality and customers loyalty of Sharia Bank, while there is no effect of service quality towards switching intention. Moderating variable of this research has a role as quasi moderating.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Loyalty, Switching Intention, Switching Cost*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan Skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

### Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                     |
|------------|------|--------------------|--------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan       |
| ب          | Bā'  | <i>B</i>           | -                        |
| ت          | Tā   | <i>T</i>           | -                        |
| ث          | Sā   | <i>s</i>           | s (dengan titik diatas)  |
| ج          | Jīm  | <i>J</i>           | -                        |
| ح          | Hā   | <i>ḥ</i>           | h (dengan titik dibawah) |
| خ          | Khā' | <i>Kh</i>          | -                        |
| د          | Dāl  | <i>D</i>           | -                        |
| ذ          | Zāl  | <i>Ẓ</i>           | z (dengan titik diatas)  |
| ر          | Rā'  | <i>R</i>           | -                        |
| ز          | Zā'  | <i>Z</i>           | -                        |
| س          | Sīn  | <i>S</i>           | -                        |
| ش          | Syīn | <i>Sy</i>          | -                        |
| ص          | Sād  | <i>.s</i>          | s (dengan titik dibawah) |



|   |        |            |                          |
|---|--------|------------|--------------------------|
| ض | Dād    | . <i>d</i> | d (dengan titik dibawah) |
| ط | Tā'    | . <i>t</i> | t (dengan titik dibawah) |
| ظ | Zā'    | . <i>z</i> | z (dengan titik dibawah) |
| ع | 'Aīn   | ...'       | Komater balik keatas     |
| غ | Gaīn   | <i>G</i>   | -                        |
| ف | Fā'    | <i>F</i>   | -                        |
| ق | Qāf    | <i>Q</i>   | -                        |
| ك | Kāf    | <i>K</i>   | -                        |
| ل | Lām    | <i>L</i>   | -                        |
| م | Mīm    | <i>M</i>   | -                        |
| ن | Nūn    | <i>N</i>   | -                        |
| و | Wāwu   | <i>W</i>   | -                        |
| ه | Hā'    | <i>H</i>   | -                        |
| ء | Hamzah | ...'       | Apostrof                 |
| ي | Yā'    | <i>Y</i>   | -                        |

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

ll = l seperti pada الله