

**BIAYA BERALIH SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH
CITRA
PERUSAHAAN DAN *TRUST* TERHADAP *SWITCHING INTENTION*
NASABAH BANK MUAMALAT**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama
Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Rizda Budi Fitriasari

NPM: 20140730121

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

NOTA DINAS

Lamp. : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 7 Mei 2018

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 : **RIZDA BUDI FITRIASARI**

NPM : **20140730121**

Judul : **BIAYA BERALIH SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI
PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN *TRUST* TERHADAP
SWITCHING INTENTION NASABAH BANK MUAMALAT
INDONESIA**

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

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

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing

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

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**BIAYA BERALIH SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH
CITRA PERUSAHAAN DAN *TRUST* TERHADAP *SWITCHING*
INTENTION NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Rizda Budi Fitriasari**

NPM : 20140730121

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat Konsenterasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada 4 April 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

Ketua Sidang : Andri Martiana, Lc.,M.A. (.....)

Pembimbing : Muhammad Zakiy, S.E.I., M.Sc. (.....)

Penguji : Syarif As'ad, S.EI., M.SI. (.....)

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

NIK. 19680212199202 113 016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Rizda Budi Fitriasaki**
NPM : **20140730121**
Judul : **BIAYA BERALIH SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI
PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN *TRUST* TERHADAP
SWITCHING INTENTION NASABAH BANK MUAMALAT
INDONESIA**

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 orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Yang membuat pernyataan

Rizda Budi Fitriasaki

MOTTO

“Hidup sekali berarti”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan tugas akhir ini tidak akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan tanpa adanya bantuan, dukungan serta do'a dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan ketulusuan hati penulis mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kuasa, karunia dan hidayahnya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua tercinta papa dan mamaku yang tiada henti menghaturkan do'a dalam setiap sujudnya, dan selalu memberikan dukungannya setiap saat. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi, memberi kesehatan, meyelamatkan kedua orang tuaku di dunia maupun di akhirat ,dan diberikan umur panjang untuk kedua orang tuaku .
3. Kakakku Rizka Budi Titiasari dan bayiku Rahma Budi Kurniasari yang menjadikan rumah kami menjadi taman bermain untuk kami sehingga disetiap kesulitan yang penulis saat menyusun skripsi dapat terhibur dan memberikan *mood buster* untuk penulis, serta penghuni baru di rumah yaitu Si Cantik yang selalu menemani begadang di setiap malam penulis untuk menyusun skripsi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahirrabil'alamin penulis haturkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Selama proses penulisan skripsi, tentu sangat banyak pihak yang membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Ir. Gunawan Budianto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Maesyaroh, MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Asep Purnama Bakhtiar, S.Ag., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Muhammad Zakiy, S.EI., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta kritik dari segala masalah yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis mendapatkan pola pikir yang lebih baik.
7. Seluruh karyawan program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kesabaran dan keramahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Seluruh pihak yang belum tercantum namanya, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuannya dalam memudahkan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas seluruh kebaikan kalian. Aamiin.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan studi ini. Allah SWT dzat yang maha sempurna, penulis panjatkan puji syukur tiada tara.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Rizda Budi Fitriasaki

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xv
TRANSLITERASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	13
A. Tinjauan Pustaka	13
B. Kerangka Teori.....	17
1. Pemasaran Dalam Islam.....	17
2. Perilaku Konsumen	20

3. <i>Switching intention</i>	22
4. Citra Perusahaan.....	25
5. <i>Trust</i>	29
6. Biaya Beralih.....	31
C. Pengembangan Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Desain Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	42
1. Teknik Penentuan Skala.....	42
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
E. Pengujian Instrumen.....	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
F. Uji Asumsi Klasik.....	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Multikolinearitas	47
3. Uji Heteroskedastisitas.....	47
G. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	50
B. Karakteristik Responden	51
C. Uji Instrumen	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	55
D. Statistik Deskriptif	58
E. Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Normalitas.....	60

2. Uji Multikolinearitas	61
3. Uji Heteroskedastisitas	62
F. Hasil Pengujian Hipotesis	63
G. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	77
C. Implikasi Manajerial	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 : Skala Pernyataan	42
Tabel 4.1 : Hasil Penyebaran Kuesioner	51
Tabel 4.2 : Demografi Responden	52
Tabel 4.3 : KMO and Barlett's Test	55
Tabel 4.4 : Hasil Uji CFA	56
Tabel 4.5 : Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	58
Tabel 4.6 : Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.8 : Hasil Uji Mutikolinearitas.....	62
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Hipotesis 1 dan 3	64
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Hipotesis 2 dan 4	66
Tabel 4.11 : Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis	39
Gambar 4.1 : Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	63

INTISARI

RIZDA BUDI FITRIASARI

20140730121

BIAYA BERALIH SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN *TRUST* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PADA NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran biaya beralih (*switching cost*) sebagai variabel pemoderasi dalam pengaruh citra perusahaan dan *trust* terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Muamalat Indonesia. Penelitian ini mencoba menjawab keadaan nasabah Bank Muamalat Indonesia dengan menggunakan *Reinforcement Theory* dalam konteks *switching intention*. Peneliti memeriksa apakah variabel citra perusahaan, *trust* dan biaya beralih memainkan peran penting dalam studi *customer switching intention*. Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada 296 nasabah Bank Muamalat Indonesia. Teknik *sampling* yang digunakan ini adalah *accidental sampling*. Alat analisis menggunakan program *software IBM SPSS Statistic Version 24*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *offline* dan *online* kemudian dianalisis menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) citra perusahaan berpengaruh negatif terhadap *switching intention*, 2) *trust* berpengaruh negatif terhadap *switching intention*, 3) biaya beralih berhasil memoderasi pengaruh negatif citra perusahaan terhadap *switching intention* dan 4) biaya beralih berhasil memoderasi pengaruh negatif *trust* terhadap *switching intention*.

Kata kunci: biaya beralih, citra perusahaan, trust, switching intention, MRA

TRANSLITERASI

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

1. 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>ś</i>	
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā	<i>ḥ</i>	
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	'	koma terbalik keatas
غ	Gāīn	<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>	-

2. Konsonan Rangkap karena Syahaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' Marbūtah Di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dihindaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbūtah* diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fītr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

_____	<i>fathah</i>	Ditulis	A
_____	<i>kasrah</i>	Ditulis	I
_____	<i>.dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	<i>Faṭḥah + alif</i> جا هلية	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyah</i>
2.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i> تنسى	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Tansā</i>
3.	<i>Kasrah + ya' mati</i> كريم	Ditulis Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4.	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1.	<i>Faṭḥah</i> + <i>ya'</i> mati بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2.	<i>Faṭḥah</i> + <i>wawu</i> mati قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتِ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif* + *Lam*

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya.

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>