

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS DAN
SWITCHING INTENTION DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
PEMODERASI PADA NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA**



SKRIPSI

Oleh :

Ala Fikriyah

NPM : 20140730122

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PROGRAM STUDI 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 : **Ala Fikriyah**

Nim : **20140730122**

Judul : **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS DAN SWITCHING INTENTION DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA**

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

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

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ala Fikriyah**

NPM : **20140730122**

Judul : **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS DAN SWITCHING INTENTION DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



Ala Fikriyah

MOTTO

“Jika Allah menolong kamu, maka tak ada orang yang dapat mengalahkanmu, jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu selain dari Allah sesudah itu? Karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakkal”.

-QS. Al-Imran: 160-

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

-QS. Al-Insyirah: 5-

“Banyak orang gagal dalam kehidupan, bukan karena kurangnya kemampuan, pengetahuan, atau keberanian, namun hanya karena mereka tidak pernah mengatur energinya pada sasaran”

-Anonymous-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, dukungan dan do'a dari semua pihak yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan skripsi ini, sehingga karenanya selalu ada tangan-tangan tak terlihat yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penghargaan tertinggi dan ucapan terimakasih setulusnya penulis persembahkan kepada:

Allah S.W.T yang mana atas kuasaNya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kemudian, teruntuk mama Nurinsani Moniaha dan papa Ibrahim Atiban, orang tua terhebat pemberian Allah S.W.T yang sangat penulis syukuri dan sangat bahagia telah memilikinya. Terimakasih selalu berkorban dan selalu memenuhi segala kebutuhan penulis serta selalu menyematkan nama penulis dalam setiap bait do'a yang dipanjatkan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil a'lamin, segala puja dan puji atas kehadiran Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Agung Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya yang kita idamkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Besar harapan penulis dengan tersusunnya skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS DAN SWITCHING INTENTION DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA”** ini dapat turut berkontribusi bagi pengembangan pendidikan khususnya yang berkaitan dengan Lembaga Keuangan Syariah.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingannya hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan semoga Allah SWT membalas amal baik tersebut. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyarah, M.A, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Zakiy, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Seluruh staf pengajar program studi Ekonomi Syariah atas segala ilmu, bimbingan, didikan, dan teladan sehingga memberikan penulis pengetahuan dan cara berfikir yang lebih baik
6. Uli Aulia, M. Rusyud dan Ayu Novira, adik-adik terbaik pemberian Allah S.W.T yang tidak akan pernah penulis sesali untuk mempunyainya. Terimakasih untuk semangat yang selalu diberikan dan pengingat untuk selalu bersyukur kepada Allah S.W.T.

7. Maade Hani yang selalu direpotkan oleh keponakan-keponakannya setiap pulang ke rumah. Terima kasih karena selalu memperhatikan penulis dan menyemangati dari awal sekolah hingga lulus kuliah.
8. Sahabat G8 terlama dan terseru “Mufida Nur Maesaroh, Julyta Prisca Aulia, Arifina Nur Laily, Nur Kholidah, Riefka Qurrota A’yun, Julya Arifin, Mega Magfiroh, Peni Nur Siwi, Nabila Azzahra, Karla Kirana”. Terima kasih untuk setiap dukungan kalian dan terima kasih telah mendampingi dalam keadaan senang maupun susah.
9. Geng fangirlan “Galuh Bintari, Nurhidayati Ambardi dan Mia Fauzia Farida” yang selalu menemani dan menyemangati ketika jenuh dalam proses penulisan skripsi ini serta selalu memberikan saran-saran yang bermanfaat.
10. Buat konco kentel ku yang telah menemani selama 4 tahun kuliah “Rizda Budi, Wenda Bidasaranti, A’idah Khoerunnisa dan Rizki Nur Muslimah. Terima kasih telah mewarnai kehidupan kuliah dari awal hingga akhir.

Penulisan skripsi ini berdasarkan penelitian yang dilaksanakan penulis pada tanggal 7 April sampai dengan 29 April 2018. Sehubungan dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari cara penulisan maupun susunannya. Kritik dan saran yang membangun untuk hasil skripsi yang lebih baik sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Penulis



Ala Fikriyah

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	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
TRANSLITERASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Teori.....	15
1. Pemasaran dalam Islam	16
2. Perilaku Konsumen	18
3. Citra Perusahaan.....	20

4. Loyalitas	23
5. <i>Switching Intention</i>	26
6. Kepercayaan	28
C. Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Desain Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	37
E. Uji Validitas.....	38
F. Uji Reliabilitas.....	39
G. Uji Asumsi Klasik	39
H. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	42
B. Karakteristik Responden	42
C. Uji Validitas.....	45
D. Uji Reliabilitas.....	49
E. Statistik Deskriptif.....	50
F. Uji Asumsi Klasik	51
G. Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
H. Hasil Pembahasan Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya.....	65
C. Implikasi Manajerial.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 : Repeat Purchase	24
Tabel 3.1 : Skor Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 4.1 : Demografi Responden.....	43
Tabel 4.2 : Hasil Uji Analisis Faktor 1	46
Tabel 4.3 : Hasil Uji Analisis Faktor 2.....	48
Tabel 4.4 : Hasil Uji Realiabilitas	49
Tabel 4.5 : Mean, Standar Deviasi & Koefisien antar Variabel.....	50
Tabel 4.6 : Nilai VIF & <i>Tolerance</i>	51
Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Hipotesis 1 & 3	55
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Hipotesis 2 & 4	57
Tabel 4.10 : Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis	34
Gambar 4.1 : KMO and Bartlett's Test 1	46
Gambar 4.2 : KMO and Bartlett's Test 2	47
Gambar 4.3 : Grafik Scatterplot Loyalitas Nasabah.....	53
Gambar 4.4 : Grafik Scatterplot <i>Switching Intention</i>	53

TRANSLITERASI

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.

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>ṣ</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	'	koma terbalik ke atas
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 Syaddah Ditulis Rangkap

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

3. Ta' Marbūṭah Di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</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 dikehendaki lafal aslinya)

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

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

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

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

4. Vokal Pendek

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

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

أَنتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif + Lam*

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسُ	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>