



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP SWITCHING INTENTION PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat- syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

ANDI AZIS

NIM 18 401 00280

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP SWITCHING INTENTION PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

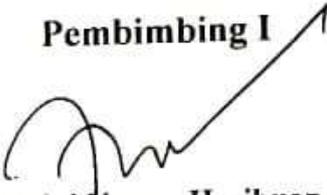
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat- syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**ANDI AZIS
NIM 18 401 00280**

Pembimbing I


**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004**

Pembimbing II


**Ananda Anugrah Nasution, S.E., M.Si
NIP. 199110172020121008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

Jalan. T Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Andi Azis**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar
Islam

Padangsidempuan, Januari 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ANDI AZIS** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M. Si.
NIP. 197905252006041004

PEMBIMBING II

Ananda Anugrah Nasution, M. Si.
NIP. 199110172020121008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Azis
Nim : 18 401 00280
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 25 Maret 2023

Saya yang Menyatakan,



Andi Azis

NIM. 18 401 00280

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Azis
NIM : 18 401 00280
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul (**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah.**) Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 25 Maret 2023

Saya yang menyatakan,


Andi Azis

NIM. 18 401 00280





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Andi Azis
NIM : 18 401 00280
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Switching Intention Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

Ketua

Nofinawati, S.E.I., M.A
NIDN. 2016118202

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

Anggota

Nofinawati, S.E.I., M.A
NIDN. 2016118202

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 15 Juni 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 72,5 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia**

Nama : **Andi Azis**

NIM : **18 401 00280**

Index Prestasi Kumulatif : **3,43**

Predikat : **Sangat Memuaskan**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 16 Agustus 2023
Dekan.



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Andi Azis

NIM :18 401 00280

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia.**

Switching Intention atau niat beralih pada konsumen yang dilakukan akibat dari ketidakpuasan layanan yang dirasakan konsumen dapat menyebabkan terjadinya *negative word-of mouth*. Dari hasil prariset yang dilakukan pada mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan bahwa kualitas pelayanan bank syariah Indonesia kurang baik dilihat dari terjadinya pengantrian saat pembayaran ukt, dan kepuasan nasabah terhadap bank syariah indonesia rendah dinilai dari pengiriman uang dari bank syariah indonesia ke bank lain tidak akurat, karena kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan dari pelanggan. Sebaliknya apabila tingkat kualitas layanan dan kepuasan semakin rendah, maka tingkat *switching intention* semakin meningkat. Perpindahan tempat atau perilaku pindah merupakan konsep yang bertolak belakang dengan loyalitas pelanggan. Maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* pada nasabah bank syariah Indonesia.

Peneliti ini menggunakan konsep teori perilaku konsumen yaitu studi yang mempelajari tentang tindakan seseorang terhadap sebuah produk, jasa, brand atau perusahaan. Proses pengambilan keputusan untuk menghabiskan uang, waktu, dan tenaga seseorang pelanggan juga menjadi bagian dari studi tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan sumber data yaitu data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan kuisioner (angket) dengan jumlah sampel 54 orang Mahasiswa. Teknik Analisis data dengan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi berganda, uji koefisien determinan (R^2), uji signifikan parsial (uji t), dan uji secara simultan (uji F).

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia. Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia. Sementara hasil uji simultan (uji F) terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: *Switching Intention*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Switching Intention Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia”**, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada program Studi Perbankan Syariah di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag , selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag , selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr.Anhar M.A , selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah Lubis, S.E., M.SI., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Ananda Anugrah Nasution,S.E.,M.Si selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kedua beliau.

5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuandandorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Almh. Yusnaini Nasution dan Ayah tercinta Makmun Lubis yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya, dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a yang tiada lelahnya serta berjuang demi anak-anaknya, serta kakak saya tercinta Fatma Yanni Lubis dan Nur Afifah Yanni Lubis dan abang-abang saya Abdullah Amin Lubis, Ahmad Syafii Lubis, Muhammad Sobirin Lubis, Parlagutan Lubis, Parlindungan Lubis dan beserta keluar kecil abang dan kakak saya yang selalu memberikan semangat dan dorongan pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada kawan-kawan kontrakan saya Muhammad siddiq, alfarizi, Iswandi, Fauzi, Kholidi,dan Rido yang turut menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.
9. Terimakasih kepada kawan- kawan seperjuangan saya Ahmad Khori, Abdullah Al- Amin Nur Khonijan Nasution, Rizqiyani Lubis, Ana Andriyani, Anita Sari Siregar, Putri Syafitri, Widya Astuti, Jannah Pohan, Rini Octavia,

dan Chendinda daulay yang sudah menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.

10. Terimakasih kepada teman-teman Perbankan Syariah 7 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Ungakapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima disisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengamalan peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan,
Peneliti,

2023

ANDI AZIS
NIM. 18 401 002 80

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan seba

Bagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— \	Kasrah	I	I
— و	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....و	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ّ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada hurufatau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*, Cetakan Kelima, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Definisi Operasional Variabel	6
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	11
1. Teori Perilaku Konsumen	11
2. Teori perilaku	11
3. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku.....	14
4. Pembentuk Perilaku	16
5. Dominan Perilaku	17
6. <i>Switching Intention</i>	20
7. Kualitas Pelayanan	22
8. Kepuasan Nasabah	23
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Sumber Data	35
E. Instrumen Pengumpulan Data	36

F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian	43
1. Gambaran Umum FEBI IAIN Padangsidempuan	43
2. Visi Dan Misi IAIN Padangsidempuan	45
3. Program Studi Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan	46
B. Hasil Analisis Data	50
1. Uji Instrumen	50
2. Uji Asumsi Klasik	54
3. Analisis Regresi Berganda	56
4. Uji Hipotesis	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian	61
D. Keterbatasan Penelitian	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Devenisi Operasional Variabel	7
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu	31
Table III.1 Skala Riset	41
Table III.2 Kisi-Kisi Kuisoner	41
Tabel IV.1 Distribusi Dan Pengambilan Kuisoner	53
Table IV.2 Karekteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamnin	53
Table IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Switching Intention</i>	56
Table IV.6 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Table IV.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	57
Table IV.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Switching intention</i>	57
Table IV.9 Hasil Uji Normalitas	58
Table IV.10 Hasil Uji Multikoneritas	59
Table IV.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Table IV.12 Hasil Uji Regresi Berganda	61
Table IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinan	62
Table IV.14 Hasil Uji Parsial	63
Table IV.15 Hasil Uji Simultan	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir 35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Switching Intention atau niat beralih pada konsumen yang dilakukan akibat dari ketidakpuasan layanan yang dirasakan konsumen dapat menyebabkan terjadinya *negative word-of mouth*. Serta dapat menimbulkan tanggapan dari pihak ketiga. *Switching Intention* sebagai kemungkinan konsumen akan melakukan perpindahan layanan jasa yang sedang dipakainya ke layanan jasa lainnya.

Burnham mengemukakan tentang *switching intention* yaitu munculnya keinginan dari konsumen untuk berpindah dari produk sebelumnya ke produk yang lain.¹ Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama sehingga semakin banyak tamu ataupun pelanggan yang akan ikut menikmati barang atau jasa tersebut. Kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan.

Menurut Kotler and Keller memandang kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut telah memberikan suatu

¹<http://repository.unmuhjember.ac.id>

kualitas yang luar biasa, dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya ketidakpuasan terjadi apabila harapan itu tidak memenuhi apa yang diinginkan atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang diperoleh atau yang diharapkan berarti konsumen mendapat kepuasan².

Hal yang sama diungkapkan oleh Rury yang telah melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Dana Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)” yang mengatakan bahwa, kepercayaan adalah keyakinan yang muncul dari harapan nasabah. Jika ekspektasi nasabah menyatakan produk mereka tersebut baik. Lalu ekspektasi dan kinerja jasa yang telah dirasakan oleh nasabah dibandingkan oleh nasabah sehingga menghasilkan tingkat perasaan dari kepuasan nasabah.

Kepercayaan merupakan keinginan pelanggan untuk bersandar pada suatu merek dengan resiko-resiko yang dihadapi karena ekspektasi terhadap merek itu akan menyebabkan hasil yang positif, sedangkan pelayanan merupakan ukuran selisih antara perbedaan antara harapan konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Karena konsumen merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan, maka konsumen yang dapat menilai seberapa bagus kualitas pelayanan yang telah diterima. Penilaian mengenai pelayanan yang

²Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta

diterima oleh nasabah inilah yang akan dibandingkan dengan harapan nasabah yang akan menjadi tingkat kepuasan nasabah.³

Dari hasil prariset fenomena terhadap pelayanan kepuasan di bank syariah Indonesia terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Kualitas pelayanan: pada bank syariah Indonesia terjadi pengantrian saat pembayaran ukt mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
2. Kepuasan nasabah: pada bank syariah Indonesia tidak akurat saat pengiriman uang dari bank syariah Indonesia ke bank lainnya.

kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat kepuasan dari pelanggan. Sebaliknya apabila tingkat kualitas layanan dan kepuasan semakin rendah, maka tingkat *switching intention* semakin meningkat. Perpindahan tempat atau perilaku pindah merupakan konsep yang bertolak belakang dengan loyalitas pelanggan.⁴ Menurut Tjiptono, Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁵

³Rury, Almadea “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Penelitian Ekonomi. Jom FISIP Volume 4 No.2 Oktober 2017, hlm.3-4.

⁴Edian, Satria “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Panin Kota Sungai Penuh. Jurnal: J-MAS. Volume 4 No. 1, h, 131-135.

⁵Fandy, Tjiptono. 2011. *Service management mewujudkan layanan prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi

Menurut Kotler Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.⁶

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Kotler, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya kepuasan atau ketidakpuasan. Menurut Wilton, pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. *Switching intention* adalah munculnya keinginan dari konsumen untuk beralih dari produk yang lain. Keinginan konsumen untuk beralih ternyata tidak seimbang dengan usaha, waktu dan biaya yang telah dikeluarkan untuk beralih. Kepuasan yang dialami pelanggan akan mengurangi keinginan konsumen untuk beralih dari produk awalnya.⁷

Nasabah memiliki peran yang sangat penting di dalam Bank Syariah. Selain sebagai sumber dana bank, nasabah juga memiliki peran sebagai sumber bank untuk mencapai keberhasilan bisnis bank terutama dalam mendapatkan profit melalui mekanisme pembiayaan. Nasabah yang memiliki *trust* yang tinggi dan loyal kepada Bank Syariah, diharapkan mereka akan mampu menjadi

⁶<http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id>

⁷Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.

marketer *mouth of muoth* kepada nasabah lain. Hal ini sangat menguntungkan bagi Bank Syariah.

Bentuk strategi yang lain adalah dengan mengidentifikasi potensi nasabah baru dengan mengidentifikasi apakah perpindahannya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau kepuasan nasabah tersebut dalam bank syariah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Liza Agustina, Carolina Chandra dengan judul “Analisis *Switching Intention* Pengguna Jasa Layanan Rumah KOS Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan” mengatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap *switching intention*.

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Edia Satria “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Panin Kota Sungai Penuh Periode 2016” mengatakan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *switching intention*. Berdasarkan uraian di atas karena adanya perbedaan hasil dari penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ulang tentang kepuasan nasabah dengan menambah variabel baru. Adapun variabel tambahan yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat di identikasi adalah sebagai berikut :

1. Pada bank syariah indonesia terjadi pengantrian saat pembayaran ukt mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan pada *Teller* yang menyebabkan *switching intention*.
2. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan nasabah terhadap *switching intention*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti membuat batasan masalah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. Penelitian ini dibatasi agar dapat mengungkap masalahnya secara cermat, tuntas, detail dan mendalam disamping keterbatasan waktu, material, dan kemampuan peneliti.

D. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yakni dua variabel *independen*, 1 variabel *dependen*. Variabel *independennya* adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *dependennya* adalah *switching intention*. Adapun definisi dari variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Keterangan	Indikator	Skala
<i>Switching Intention</i> (Y)	<i>Switching intention</i> adalah munculnya keinginan dari konsumen untuk berpindah dari produk sebelumnya ke	1. Intensi sebagai harapan 2. Intensi sebagai keinginan	Ordinal

	produk yang lain munculnya keinginan dari konsumen untuk berpindah dari produk sebelumnya ke produk yang lain.	3. intensi sebagai rencana	
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas layanan adalah ketidak sesuaiaan antara harapan sebuah layanan dan kinerja	1. <i>Tangibless</i> (bukti nyata) 2. <i>Empaty</i> (empati) 3. <i>Responsivenees</i> (daya tanggap) 4. <i>Reliability</i> (keandalan) 5. <i>Assurance</i> (jaminan)	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (X ₂)	Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja suatu perusahaan yang memenuhi harapan mereka	1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan 3. Harga suatu produk 4. Kemudahan mengakses produk 5. Cara iklan produk	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penulisan ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018)?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi

Perbankan Syariah Angkatan 2018)?

3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018)?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018).
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan. (Studi Kasus UIN SYAHADA Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2018).

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan penulis sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan melatih pola pikir ilmiah serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi tempat meneliti

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan manfaat berupa ilmu pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberi manfaat sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian lanjutan untuk masalah yang sama.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan terdiri dari lima bab, yang masing-masing bab berbagi menjadi sub-sub dengan rincian sebagai berikut:

Bab I yang berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

Bab II yang berisikan landasan teori yang terdiri dari kerangka teori yang menjelaskan segala sesuatu yang akan dibahas dan diuraikan tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang dijadikan referensi dalam

penelitian. Penelitian terdahulu berguna untuk menguatkan penelitian yang dilakukan.

Bab III yang berisikan metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, dan uji *SPSS 26*.

Bab IV yang berisikan hasil penelitian, membahas gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan, deskriptif hasil penelitian, hasil analisis data, selanjutnya penulis menjabarkan pembahasan hasil penelitian yang di olah dengan bantuan program *SPSS 26* dan penulis juga mengemukakan keterbatasan penulis dalam menulis penelitian ini.

Bab V yang berisikan kesimpulan dan saran, bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan keterbatasan penelitian, adapun saran ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian maupun penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori Perilaku konsumen

Teori perilaku konsumen adalah studi yang mempelajari tentang tindakan seseorang terhadap sebuah produk, jasa, brand atau perusahaan. Proses pengambilan keputusan untuk menghabiskan uang, waktu, dan tenaga seseorang pelanggan juga menjadi bagian dari study tersebut⁸.

Menurut Mangkunegara perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomi yang dapat dipengaruhi lingkungan. Menurut Winardi definisi perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjuk oleh orang-orang dalam merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomis dan jasa.⁹

2. Teori Perilaku

Perilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Perilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Perilaku secara lebih rasional dapat

⁸ <http://info.populix.co>

⁹ Totok Subianto, "Studi tentang perilaku konsumen beserta implikasinya terhadap keputusan pembelian", Jurnal Ekonomi MODERNISASI, Vol.3 No.3 (Oktober 2007), hal 168.

diartikan sebagai respon organisme atau seseorang terhadap rangsangan dari luar subyek tersebut. Respon ini terbentuk dua macam yakni bentuk pasif dan bentuk aktif dimana bentuk pasif adalah respon internal yaitu yang terjadi dalam diri manusia dan tidak secara langsung dapat dilihat dari orang lain sedangkan bentuk aktif yaitu apabila perilaku itu dapat diobservasi secara langsung¹⁰.

Perilaku dari segi biologis adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan. Perilaku manusia dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang sangat kompleks sifatnya, antara lain perilaku dalam berbicara, berpakaian, berjalan, persepsi, emosi, pikiran dan motivasi. Menurut Skinner dalam Notoatmodjo (2014) merumuskan respon atau reaksi seorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme dan kemudian organisme tersebut merespon, maka teori Skinner ini disebut “S-O-R” atau Stimulus Organisme Respon.

Seorang ahli psikologi pendidikan membagi perilaku kedalam tiga kawasan yaitu kawasan tersebut tidak mempunyai batasan yang jelas dan tegas. Pembagian kawasan ini dilakukan untuk kepentingan tujuan pendidikannya itu mengembangkan atau meningkatkan ketiga domain perilaku, yang terdiri dari : ranah kognitif (cognitive domain) ranah afektif (affective domain), dan ranah psikomotor (psychomotor domain).

Skinner dalam Inten membedakan adanya dua respon, yaitu:

a. Respondent response (reflexive) yakni respon yang ditimbulkan oleh

¹⁰ <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/7416/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka>

rangsanganrangsangan (stimulus) tertentu. Stimulus ini disebut eliciting stimulation karena menimbulkan respon yang relatif tetap, misalnya makanan yang lezat menimbulkan keinginan untuk makan, cahaya terang menyebabkan mata tertutup, dan sebagainya. Responden response ini juga mencakup perilaku emosional, misalnya mendengar berita musibah menjadi sedih dan menangis, lulus ujian meluapkan kegembiraanya dengan mengadakan pesta dan sebagainya.

- b. Operant response (instrumental response) yakni respon yang timbul dan berkembang kemudian diikuti oleh stimulus atau perangsang tertentu. Perangsang ini disebut reinforcing stimulator dan reinforce, karena memperkuat respon. Misalnya seorang petugas kesehatan melaksanakan tugasnya dengan baik (respon terhadap uraian tugasnya) kemudian memperoleh penghargaan dari atasannya maka petugas kesehatan tersebut akan lebih baik lagi dalam melaksanakan tugasnya.

Dilihat dari bentuk respon terhadap stimulus ini maka perilaku dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perilaku tertutup (covert behavior) yakni respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (covert). Respon terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan atau kesadaran dan sikap yang terjadi pada orang yang menerima stimulus tersebut belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain.
- b. Perilaku terbuka (overt behavior) yakni respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus

tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktik, dengan mudah dapat diamati atau dilihat oleh orang lain.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku

Kesehatan seseorang atau masyarakat dipengaruhi oleh dua faktor pokok, yaitu: faktor perilaku (behavior causes) dan faktor diluar perilaku (non-behavior causes). Perilaku itu sendiri ditentukan atau terbentuk dari tiga faktor, yakni:

a. Faktor predisposisi (predisposing factors).

Faktor ini dipengaruhi oleh pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap kesehatan, tradisi, dan kepercayaan masyarakat terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan, sistem nilai yang dianut masyarakat, tingkat pendidikan, tingkat sosial ekonomi, dan sebagainya. Contohnya dapat dijelaskan sebagai berikut, untuk berperilaku kesehatan misalnya pemeriksaan kesehatan bagi ibu hamil, diperlukan pengetahuan dan kesadaran ibu tersebut tentang manfaat pemeriksaan kehamilan baik bagi kesehatan ibu sendiri maupun janinnya. Kepercayaan, tradisi dan sistem nilai masyarakat juga kadang-kadang dapat mendorong atau menghambat ibu untuk 10 pemeriksaan kehamilan. Misalnya, orang hamil tidak boleh disuntik (periksa kehamilan termasuk memperoleh suntikan anti tetanus), karena suntikan bisa menyebabkan anak cacat. Faktor-faktor ini terutama yang positif mempermudah terwujudnya perilaku, maka sering disebut faktor pemudah.

b. Faktor pendukung (enabling factors).

Faktor ini mencakup ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas kesehatan bagi masyarakat, misalnya air bersih, tempat pembuangan tinja ketersediaan makanan yang bergizi, dan sebagainya, termasuk juga fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit (RS), poliklinik, pos pelayanan terpadu (Posyandu), pos poliklinik desa (Polindes), pos obat desa, dokter atau bidan praktik swasta, dan sebagainya. Masyarakat perlu sarana dan prasarana pendukung untuk berperilaku sehat. Misalnya perilaku pemeriksaan kehamilan, ibu hamil yang mau periksa kehamilan tidak hanya karena ia tahu dan sadar manfaat pemeriksaan kehamilan melainkan ibu tersebut dengan mudah harus dapat memperoleh fasilitas atau tempat periksa kehamilan, misalnya Puskesmas, Polides, bidan praktik, ataupun RS. Fasilitas ini pada hakikatnya mendukung atau memungkinkan terwujudnya perilaku kesehatan, maka faktor faktor ini disebut faktor pendukung atau faktor pemungkin. Kemampuan ekonomi juga merupakan faktor pendukung untuk berperilaku kesehatan.

c. Faktor penguat (reinforcing factors).

Faktor ini meliputi faktor sikap dan perilaku tokoh masyarakat, tokoh agama (toga), sikap dan perilaku para petugas termasuk petugas kesehatan, termasuk juga di sini Undang-undang, peraturan-peraturan, baik dari pusat maupun pemerintah daerah, yang terkait dengan kesehatan. Masyarakat kadang- kadang bukan hanya perlu 11 pengetahuan dan sikap positif serta dukungan fasilitas saja dalam berperilaku sehat, melainkan

diperlukan juga perilaku contoh atau acuan dari para tokoh masyarakat, tokoh agama, dan para petugas, lebih-lebih para petugas kesehatan. Undang-undang juga diperlukan untuk memperkuat perilaku masyarakat tersebut, seperti perilaku memeriksakan kehamilan dan kemudahan memperoleh fasilitas pemeriksaan kehamilan. Diperlukan juga peraturan atau perundang-undangan yang mengharuskan ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan.

4. Pembentukan Perilaku

Dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan. Penulisan Roger mengungkapkan bahwa sebelum orang mengadopsi perilaku baru di dalam diri orang tersebut tersebut terjadi proses yang berurutan¹¹, yakni :

- a. Awareness : Orang (subjek) menyadari dalam arti dapat mengetahui stimulus (obyek) terlebih dahulu.
- b. Interest : Orang ini sudah mulai tertarik kepada stimulus yang diberikan. Sikap subyek sudah mulai timbul.
- c. Evaluation: Orang tersebut mulai menimbang-nimbang baik dan tidaknya stimulus tersebut bagi dirinya sendiri. Berarti sikap responden sudah mulai lebih baik.
- d. Trial : Orang (subjek) mulai mencoba perilaku baru sesuai dengan apa yang dikehendaki stimulus.

¹¹ <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/7416/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka>.

- e. Adoption : Orang (subjek) tersebut telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran dan sikapnya terhadap stimulus.

Apabila penerimaan perilaku baru melalui tahap seperti diatas, yang didasari oleh pengetahuan, kesadaran, dan sikap yang positif, maka perilaku tersebut akan bersifat langgeng.

5. Domain Perilaku

Seorang ahli psikologi pendidikan membagi perilaku manusia itu kedalam tiga domain, sesuai dengan tujuan pendidikan. Perilaku terbagi dalam tiga domain yaitu :

- a. Pengetahuan (knowledge)

Pengetahuan merupakan hasil tahu, dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni : indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Pengetahuan yang dicakup di dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan, yakni :

- 1) Tahu (know), tahu artinya sebagai mengingat sesuatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk dalam pengetahuan ini adalah mengingat kembali (recall) terhadap sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Oleh sebab itu “tahu” merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah.
- 2) Memahami (comprehension), memahami diartikan sebagai suatu kemampuan menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasi materi tersebut secara benar.

- 3) Aplikasi (application), aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi sebenarnya.
- 4) Analisis (analysis), suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih didalam suatu struktur organisasi tersebut, dan masih ada kaitannya satu sama lain.
- 5) Sintesis (syhthesis), sintesis menunjuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru.
- 6) Evaluasi (evaluation), evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek.

b. Sikap (Attitude)

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Dalam kehidupan sehari-hari, sikap merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak, dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu. Sikap mempunyai tiga komponen pokok, yakni :

- 1) Kepercayaan (keyakinan), ide dan konsep terhadap suatu objek.
- 2) Kehidupan emosional atau evaluasi emosional terhadap suatu objek.
- 3) Kecenderungan untuk bertindak (trend to behave) Sikap terdiri dari berbagai tingkatan, yaitu :
 - a) Menerima (receiving), menerima diartikan bahwa orang (subjek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (objek). Misalnya sikap

orang terhadap gizi, dapat dilihat dari kesediaan dan perhatian seseorang terhadap ceramahceramah.

- b) Merespon (responding), memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan, dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi dari sikap. Suatu usaha 14 untuk menjawab suatu pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan berarti orang dapat menerima ide tersebut.
- c) Menghargai (valuing), mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkatan yang ketiga. Misalnya : seorang ibu yang mengajak ibu yang lain untuk pergi menimbang anaknya ke Posyandu.
- d) Bertanggung jawab (responsible), bertanggung jawab atas segala sesuatu yang dipilihnya dengan segala risiko merupakan sikap yang paling tinggi.

c. Praktek atau tindakan (practice)

Tindakan terdiri dari berbagai tingkatan, yaitu :

- 1) Persepsi (perception), mengenal dan memilih berbagai objek sehubungan dengan tindakan yang akan diambil merupakan tindakan tingkat pertama.
- 2) Respon terpimpin (guided respons), dapat melakukan sesuatu sesuai dengan urutan yang benar sesuai dengan contoh merupakan indicator tindakan tingkat kedua.
- 3) Mekanisme (mechanism), apabila seseorang telah dapat melakukan sesuatu dengan benar secara otomatis, atau sesuatu itu sudah merupakan

kebiasaan maka ia sudah mencapai tindakan tingkat ketiga.

- 4) Adaptasi (adaptation), adaptasi adalah suatu praktek atau tindakan yang sudah berkembang dengan baik.

6. *Switching Intention*

a. Pengertian *Switching Intention*

Intensi berpindah (*switching intention*) adalah sebagai tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada penyedia jasa baru. Banyak studi perpindahan pelanggan menjelaskan bahwa faktor-faktor penentu perpindahan, seperti kualitas, kepuasan, biaya berpindah, dan ketertarikan atas alternatif, telah dimodelkan dengan intensi berpindah. Beberapa faktor yang mempengaruhi perpindahan pelanggan dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu efek pendorong (*push effects*), efek penarik (*pull effects*), dan efek penambat (*mooring effects*).

Switching intention adalah munculnya keinginan dari konsumen untuk beralih dari produk yang lain. Keinginan konsumen untuk beralih ternyata tidak seimbang dengan usaha, waktu dan biaya yang telah dikeluarkan untuk beralih. Kepuasan yang dialami pelanggan akan mengurangi keinginan konsumen untuk beralih dari produk awalnya.

Beberapa faktor penentu perpindahan, seperti kualitas dan kepuasan, telah dimodelkan dengan *switching intention*. Kepuasan pelanggan mencakup upaya-upaya dalam memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.

Menurut beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *switching intention* adalah faktor penentu perpindahan pelanggan dari penyedia jasa saat ini kepenyedia jasa selanjutnya.

b. Jenis *Switching Intention*

Ada tiga jenis intensi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Intensi sebagai harapan, yaitu harapan-harapan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 2) Intensi sebagai keinginan, yaitu keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 3) Intensi sebagai rencana, yaitu rencana seseorang untuk melakukan sesuatu.

c. Faktor-faktor *Switching Intention*

Ada beberapa faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur *switching intention*, yaitu:

- 1) Atribusi, meliputi stabilitas, *locus* eksternal dan pengendalian.
- 2) Faktor kontekstual, meliputi sikap perusahaan, loyalitas, kepentingan layanan, merasakan nilai CCB dan kemungkinan keberhasilan.
- 3) Faktor individu, meliputi emosi dan suasana, karakter demokrasi, kepribadian pengetahuan dan keterampilan,serta pengalaman CCB sebelumnya.

7. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas layanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari berbagai produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam kullia metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualiatas layanan, dalam metode servqual terdapat 5 dimensi servqual yang paling menentukan kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik): fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personel.
- 2) *Emphaty* (empati): kepedulian dan perhatian perusahaan kepada pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap): keinginan perusahaan untuk membantu pelanggan dan menjanjikan jasa yang tepat.
- 4) *Reliability* (keandalan): kemampuan perusahaan dalam menepati janji dan dapat diandalkan.
- 5) *Assurance* (jaminan): pengetahuan dan keramahtamahan parapersonel dan kemampuan menciptakan opini untuk dapat dipercaya pelanggan.

8. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Disisi positif, konsumen yang merasa puas akan menjadi loyal dan akan melakukan pembelian kembali atau orang-orang yang mendapatkan pengalaman melebihi ekspetasinya dan yang paling menguntungkan adalah adanya promosi dari mulut ke mulut.

- 1) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang

tergantung padanya.

- 2) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.
- 3) Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- 4) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dihapuskan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari beberapa definisi diatas yang menyangkut komponen kepuasan pelanggan adalah (harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan di terimanya bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang di terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

b. Faktor Kepuasan Pelanggan

Secara umum terdapat lima faktor utama kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan.

1) Dimensi kualitas produk

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama. Mutu produk adalah dimensi global yang terdiri dari 5 elemen, yaitu *performance*, *durability feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.

2) Dimensi harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

3) Dimensi mutu pelayanan

Mutu pelayanan (kualitas pelayanan) sangat tergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah *Servqual*. Berdasarkan konsep ini kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

4) Dimensi emosional

Ketika konsumen akan melakukan pembelian akan di temukan banyak faktor emosional. Yang ditawarkan oleh merk yang kuat

seringkali adalah faktor emosional. Dimensi emosional dibagi menjadi tiga faktor yaitu: *estetika*, *self expressive value*, dan *brand personality*. Aspek estetika berkaitan dengan warna dan bentuk. Bentuk meliputi besar kecilnya produk, proporsi dan kesimetrisan. Aspek *self expressive value* adalah bentuk kepuasan yang terjadi karena lingkungan sosial dan sekitarnya. Aspek *brand personality* adalah berkaitan dengan karakter personal.

5) Dimensi kemudahan

Konsumen/ pelanggan akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

c. Cara Mempertahankan Pelanggan

Kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak dan setia lebih lama.

- 1) Membeli produk jenis baru atau produk yang disempurnakan dari perusahaan.
- 2) Memuji-muji perusahaan dan produknya pada orang lain.
- 3) Kurang memperhatikan merek dan iklan pesaing dan kurang memperhatikan harga.
- 4) Menawarkan gagasan barang dan jasa kepada perusahaan.
- 5) Lebih murah biaya pelayanannya dari pada pelanggan baru karena transaksinya sudah rutin.

Jadi perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan secara teratur. Perusahaan juga harus sadar bahwa manajer dan wiraniaga dapat memanipulasi peringkat kepuasan pelanggan. Mereka dapat lebih ramah dari biasa pada pelanggan sebelum survey. Mereka dapat pula tidak menyertakan pelanggan yang kecewa dalam survey. Satu bahaya adalah bila pelanggan tahu bahwa perusahaan akan berusaha sekuat tenaga untuk memuaskan pelanggan. Bila demikian pelanggan mungkin akan menyatakan ketidakpuasan (walaupun sebenarnya puas) untuk mendapatkan konsesi lebih banyak.

Cara menciptakan pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengarkan dan perhatikan pelanggan.
- 2) Tetapkan pelayanan yang terbaik .
- 3) Tetapkan ukuran dan kinerja standar.
- 4) Berikan perlindungan hak-hak karyawan.
- 5) Latih karyawan untuk memberikan pelayanan yang istimewa.
- 6) Gunakan teknologi yang memberikan pelayanan terbaik
- 7) Berikan hadiah bagi pelayanan terbaik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh adanya kesesuaian rasa antara harapan awal pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa dengan kinerja dan manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Apabila pelanggan mendapat kinerja dan manfaat dibawah harapan yang

mereka inginkan, maka pelanggan tentu akan merasa kecewa atau tidak puas. Sebaliknya, apabila pelanggan mendapat kinerja dan manfaat yang sama atau bahkan diatas harapan mereka, maka pelanggan akan merasa puas dan bahkan sangat puas.

d. Indikator Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) Terpenuhinya harapan konsumen
- 2) Perasaan puas menggunakan jasa
- 3) Kepuasan terhadap fasilitas
- 4) Kepuasan terhadap peralatan

B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nelloh dan Liem (2011)	Analisis <i>Switching Intention</i> pengguna jasa layanan rumah kos perspektif kualitas layanan dan kepuasan	Peneliti menggunakan PLS (<i>Partial Least Square</i>). Metode sampel yang digunakan adalah <i>non probability sampling</i> dengan jenis <i>purposive sampling</i> . Terdiri dari <i>R2</i> , <i>path coefficients</i> , dan <i>t-statistics</i> .	Kualitas layanan terbukti berpengaruh negatif pada <i>switching intention</i> pelanggan rumah kos di Siwalan kerto Surabaya. ¹²

¹² Nelloh dan Liem, 'Analisis *Switching intention* pengguna jasa layanan rumah kos perspektif kualitas layanan dan kepuasan pelanggan'. Jurnal Manajemen Pemasaran, vol.6 no 1 (April 2011).

		pelanggan.		
2	Nina Kurnia Dewi, Moh. Dimiyati, Abdul Halim (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan dan kepuasan pelanggan terhadap <i>switching intention</i> pengguna jasa rumah kost.	Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu <i>purposive sampling</i> . Metode analisis data yang digunakan adalah <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).	Kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap <i>Switching Intention</i> dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap <i>Switching Intention</i> . ¹³
3	Ninik Yulyani Gusasi (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap <i>Switching Intention</i> pengguna Jasa Rumah Kost.	Teknik analisisnya menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis jalur (<i>path analysis</i>).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki dampak positif terhadap <i>switching intention</i> . Implikasi manajerial dalam penelitian ini sebaiknya meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menurunkan <i>switching intention</i> pengguna jasa rumah kos ¹⁴ .
4	Novaran Nurul Fajri, Bayu Wijayanti, Yohanes	Analisis <i>Switching Intention</i> Aplikasi BBM Ke Aplikasi Whatsapp	Teknik Analisisnya menggunakan metode kuantitatif deskriptif.	Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a. E-servqual berpengaruh positif

¹³ <https://refository.unej.ac.id>

¹⁴ <https://openlibrary.tekomuniversity.ac.id>.

	Gunawan Wibowo	Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.	dan signifikan terhadap <i>switching intention</i> . Hasil temuan ini berarti semakin baik e-servqual maka akan meningkatkan <i>switching intention</i> . Atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>switching intention</i> . Hasil temuan ini berarti semakin baik atribut produk maka akan meningkatkan <i>switching intention</i> .
--	----------------	--	--

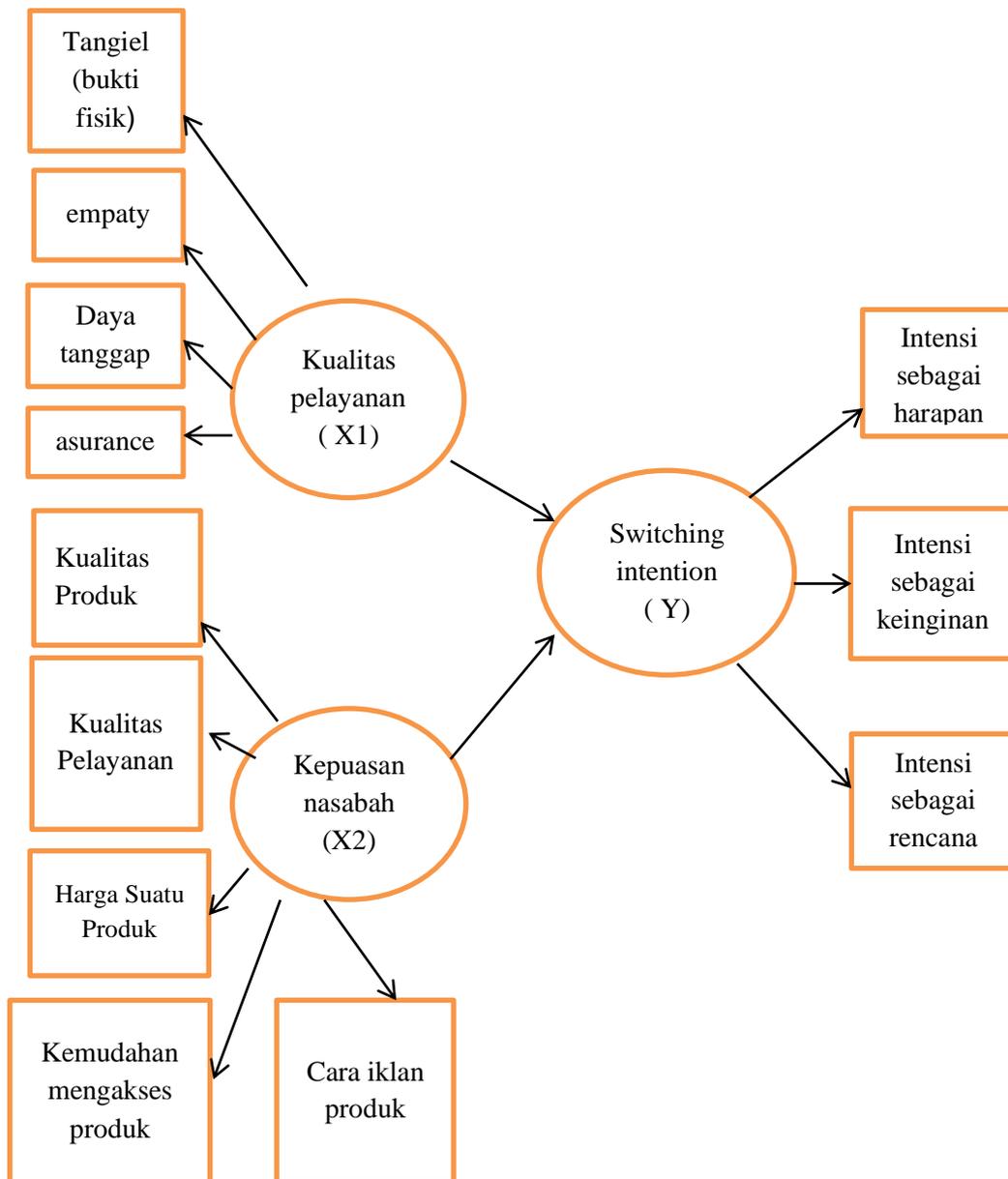
1. Nelloh dan Liem , “ Analisis Switching intention penggunaan jasa layanan rumah kost prespektif kualitas layanan dan kepuasan pelanggan”, jurnal manajemen pemasaran. Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah pengguna jasa layaan rumah kost. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini dan pembahasan tentang kualitas layanan terbukti berpengaruh negatif pada *switching intention* pelanggan rumah kost di siwalan kerto Surabaya.
2. Nina Kurnia Dewi, Dimiyati Abdul Halim, “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* pengguna jasa rumah kost”, jurnal manajemen pemasaran. Penelitian ini membahas kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap *Switching Intention* jasa rumah kost. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan *purpose sampling*, dengan metode *structural equation modelling*. Hasil pada penelitian ini kualitas

layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan negative terhadap *switching intention*, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan negatif terhadap *switching intention*.

3. Ninik yulyani gusasi, “Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap *switching intention*”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil penelitian ini yaitu kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan berdampak positif terhadap *switching intention*.
4. Novaran nurul fajri, Bayu wijayyantini, Yones gunawan wibowo,” Analisis *Switching Intention* Aplikasi BBM ke Aplikasi Whatsapp Dikalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Jember”. Penelitian ini menggunakan teknik Analisis metode kuantitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian ini *E-servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching intention*.
5. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya didapatkan persamaan dari hasil penelitian yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *Switching intention*. Sedangkan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak di metode penelitian yang dimana penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian uji SEM dengan aplikasi PLS, sedangkan penelitian ini menggunakan Uji T dengan aplikasi SPSS 26.

C. Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Dari keterangan grafik diatas yaitu, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap *switching intention*. Pada kualitas pelayanan

terdapat beberapa macam, *tangiel*, *empaty*, daya tanggap, *asurance*. Dan pada kepuasan nasabah terdapat juga berbagai macam, terpenuhi harapan konsumen, perasaan puas menggunakan jasa, kepuasan terhadap fasilitas kualitas. Sedangkan pada *switching intention* terdapat berbagai macam, intensi sebagai harapan, intensi sebagai keinginan, intensi sebagai rencana.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Menurut Sumady Suryabtra, Hipotesis merupakan “jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling tinggi tingkat kebenarannya”.¹⁵

Ciri hipotesis yang baik adalah hipotesis yang harus dirumuskan dengan singkat dan jelas, harus dengan nyata menunjukkan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih, harus didukung oleh teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli atau hasil penelitian yang relevan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *switching intention*.

H₂ : Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *switching intention*.

H₃: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *switching intention*.

¹⁵Sumady Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.21

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidempuan, yang beralamatkan di Jl. Sudirman Kel No.130 A, Wek I Kec, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara. Adapun Penelitian ini dilaksanakan mulai Agustus 2022 sampai Februari 2023.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Metode kuantitatif asosiatif merupakan metode ilmiah/ *scientific* karena telah melalui kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis.

Metode penelitian kuantitatif asosiatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada

penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan prodi perbankan syariah 2018 yang berjumlah 281 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan riset.

Adapun kriteria sampel pada penelitian ini, yaitu:

- a. Mahasiswa yang menabung di BSI.
- b. Mahasiswa yang sudah memiliki tabungan BSI selama 2 tahun.
- c. Mahasiswa angkatan tahun 2018 prodi perbankan syariah di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan prodi perbankan syariah.

Dari kriteria diatas, sampel pada penelitian ini terdapat mahasiswa yang menggunakan tabungan BSI, mahasiswa yang sudah memiliki tabungan selama 2 tahun, dan mahasiswa angkatan tahun 2018 prodi perbankan syariah di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Pada kriteria tersebut terdapat 54 orang sampel.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari mahasiswa FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Dengan kata lain peneliti

melakukan pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan *riset* (metode survey).

E. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang dilakukan peneliti untuk mendapat data yang dianalisis. Adapun instrument pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data sebagai studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam.¹⁶

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, foto yang semua ini memberikan informasi untuk proses penelitian. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan penyebaran kuisioner.¹⁷ Dimana dokumentasi merupakan sumber daya yang digunakan untuk penelitian baik berupa sumber tertulis, serta foto untuk mendapatkan informasi penelitian.

3. Kuisioner

Kuisioner adalah salah satu metode survey dalam melakukan penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data dari responden. Kuisioner berisi

¹⁶Muri Yusuf, *Motode Pnelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Penerbit Media, 2016), hlm. 72

¹⁷Nur Achmad Budi Yilianto, *Motode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Penerbitan Polinema, 2018), hlm.85

pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab responden. Jawaban tersebut kemudian diolah dan dijadikan teori atau kesimpulan.

Dari proses pengumpulan data, kuisioner dapat dibedakan menjadi kuisioner terbuka, artinya kuisioner yang jawabannya berupa uraian pada kolom kosong, berisi pertanyaan permintaan pendapat terhadap responden dapat menjelaskan jawaban tersebut panjang lebar sesuai keinginan meeka, sedangkan pada kuisioner tertutup jawaban yang diberikan oleh responden dibatasi sesuai dengan pilihan jawaban yang ada (jaaban hanya berupa checklist).¹⁸ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuisioner tertutup dengan memberikan pilihan jawaban kepada responden.

Tabel III.1
Skala Likert

Kategori	Skor Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Tabel III.2
Kisi-Kisi Kuesioner

No.	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	<i>Switching Intention</i>	1. Intensi sebagai harapan 2. Intensi sebagai keinginan 3. Intensi sebagai rencana	3, 4 5, 6, 10 1, 2 8, 9 7
2.	Kualitas Layanan (X ₁)	1. <i>Tangibles</i> (bukti nyata) 2. <i>Empaty</i> (empati) 3. <i>Responsivenees</i> (daya tanggap)	1, 10 3,5 6

¹⁸<https://www.ukulele.co.nz>, di akses pada tanggal 29 Oktober 2021.

		4. <i>Reliability</i> (keandalan)	4, 7, 8
		5. <i>Assurance</i> (jaminan)	2, 9
3.	Kepuasan Nasabah (X_2)	1. Kualitas produk	5
		2. Kualitas pelayanan	1, 2,
		3. Harga suatu produk	4
		4. Kemudahan mengakses produk	3, 8 6, 10
		5. Cara iklan produk	7, 9

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data.¹⁹ Sehingga data tersebut dapat memberikan suatu kesimpulan atau memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan SPSS (*Statistical Package Social Science*) sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner dibuang / diganti karena dianggap tidak relevan. Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakuka.²⁰ Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuisioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat dalam kolom *corrected item total correlation*. Jika ditemukan

¹⁹Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), hlm. 184

²⁰Mudrajad Kuncoro, *Motode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 172.

rhitung \geq rtabel maka item tersebut dikatakan valid. Sedangkan rhitung \leq rtabel maka item tersebut dikatakan tidak valid.²¹

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketetapan. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam menguji reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuisioner dianggap reliable apabila *cronbach's alpha* $> 0,60$.²²

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menyelidiki apakah data yang dikumpul mengikuti dugaan, mengikuti distribusi normal atau tidak. Prosedur uji normalitas dilakukan dengan uji *kolmogrof-smirnov*, adapun pengambilam keputusannya yaitu

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,1$ maka data bersifat normal
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,1$ maka data tidak bersifat normal.²³

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asaumsi klasik. Uji multikolinearitas berarti adanya

²¹Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

²²Mudrajat Kuncoro, *Motode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, hlm. 172.

²³Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 163.

hubungan linear antara variabel independent dengan variabel dalam model regresi. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10 ($VIF < 10$ dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1 ($tolerance > 0,1$)).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah variabel residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan. Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai ketidak samaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random (acak). Suatu regresi dikatakan terdeteksi heteroskedastisitasnya apabila diagram pancar *residual* membentuk pola tertentu.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independent dengan satu variabel dependent. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan variabel independent dengan variabel dependent apakah masing-masing variabel independent berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan bisa berskala rasio atau interval.²⁴

²⁴Dewi Sri Susanti, dkk, *Analisis Regresi dan Korelasi* (Malang: CV,IRDH, 2017), hlm. 88.

Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel *dependen*

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi atau yang menunjukkan angka

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kepuasan Nasabah

e = Standar Error Term

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar atau seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Nilai koefisien adalah di antara nol atau satu.

Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel-variabel dependent amat terbatas. Sementara itu, kontribusi linier berganda menggunakan *R Square* untuk melihat kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

b. Uji Signifikan Parsial (uji t)

Uji t secara parsial menunjukkan seberapa jauh satu variabel independent secara parsial dalam menerangkan variabel terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel. Adapun kriteria dalam uji ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka, H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Uji Secara Simultan (uji f)

Uji ini digunakan untuk menguji dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka, H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima.²⁵

²⁵Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 136

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dan Lokasi penelitian

1. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) berdiri pada tahun 2013. FEBI berdiri bersama dengan proses alih status STAIN padangsidempuan menjadi IAIN berdasarkan peraturan presiden Nomor 52 tahun 2013 tentang perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang ditandatangani oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 122.²⁶

Tindak lanjut dari perpres tersebut adalah lahirnya peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 tahun 2013 tentang Menteri Agama tentang Organisasi dan tata kerja IAIN Padangsidempuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 Oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459. Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidempuan memiliki empat Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK),

²⁶ Tim Penyusun Buku Panduan Akademik, *Profil Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Tahun 2018*. (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2018). Hlm.3.

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), dan satu Prodi program Pasca Sarjana. IAIN Padangsidempuan dipercaya untuk melaksanakan arahan kementerian Agama untuk mewujudkan Integritas dan Interkonektif dan menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora, FEBI merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab (tiga) merupakan peningkatan status dari program studi yang ada ketika masih dibawah bendera STAIN Padangsidempuan.²⁷

Pada hari Jumat, 25 Maret 2022 Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si dilantik oleh Rektor IAIN Padangsidempuan Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag menjadi dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dekan dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan bidang akademik dan pengembangan lembaga, Drs. Armyn Hasibuan, ag selaku Wakil Dekan bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan, dan Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan bidang kemasiswaan dan kerjasama.²⁸

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan saat ini memiliki empat program studi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akutansi Keuangan Syariah dan Manajemen Keuangan Syariah. Program studi Perbankan Syariah telah ada sejak tahun 2010 dan program studi Ekonomi Syariah pada tahun 2012, dan program studi Akutansi Keuangan Syariah paada

²⁷*Ibid*, hlm. 4.

²⁸<https://www.iain-padangsidempuan.ac.id/rektor-mari-kita-bangun-team-work-dan-menumbuhkan-sense-of-belonging/>

tahun 2022, dan program studi Manajemen Keuangan Syariah pada tahun 2022. Berdasarkan batasan masalah yang peneliti ini buat di atas, peneliti ini hanya dibatasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu khususnya pada program studi Perbankan Syariah.

2. Visi dan misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

a. Visi

Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam *Center Of Excelent* untuk menghasilkan lulusan yang profesional *Enterpreneurship* dan berakhlak mulia di Sumatera Tahun 2025.²⁹

b. Misi

- 1) Mengembangkan ilmu pengetahuan yang *interaktif* dan *interkoneksi* di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.³⁰
- 2) Melakukan riset dan publikasi ilmiah dalam bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam penerapan Ekonomi Islam.
- 4) Menjadikan jiwa *enterpenuership* yang inovatif dan kreatif untuk menciptakan lapangan kerja.
- 5) Menerapkan etika Islam pada proses etika Islam ada proses pendidikan dan pengajaran.

²⁹*Ibid*, hlm. 42.

³⁰*Ibid*, hlm. 42.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan sarjana Ekonomi Islam Profesional yang memiliki kompetensi.
- 2) Menciptakan pelaku ekonomi yang bermoral, berbudi pekerti luhur dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan Ekonomi Islam.³¹

3. Program Studi Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan

Berdasarkan keputusan Presiden No 11 tahun 1997 tentang berdirinya Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan secara otonom, maka pada tahun 1998 jurusan Syariah dibuka dan mendapat izin operasional tahun 2002. Setelah jurusan Syariah beroperasional selama 7 tahun maka muncullah Program Studi baru yaitu Program Studi Perbankan Syariah. Program Studi Perbankan Syariah muncul di STAIN Padangsidimpuan pada tanggal 22 Oktober 2009 dengan SK, izin penyelenggaraan Nomor Dj.II/614/2009. Pada saat itu Program Studi Perbankan Syariah merupakan bagian dari program studi di lingkungan jurusan Syariah.

Pada tahun 2013, berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia No 52 Tahun 2013 tentang perubahan Sekolah Tinggi Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan dan bersama dengan itu didirikannya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang sesuai dengan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 93 Tahun 2013 tentang organisasi dan tata kerja IAIN

³¹*Ibid*, hlm. 42.

Padangsidempuan. Hingga saat ini, FEBI mengampu empat program studi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akutansi Keuangan Syariah. Dan Manajemen Keuangan Syariah.

Program studi Perbankan Syariah dipimpin oleh Nofinawati, M.A. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Hamni Fadilah Nasution, M.PD.³²

a. Visi

“Terwujudnya Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Perbankan Syariah Berbasis *Teoantropoekosentris* dan Berkontribusi di Tingkat Nasional”

b. Misi

Misi Program Studi Perbankan Syariah dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan program pendidikan yang unggul di bidang ilmu perbankan syariah yang berbasis *Teoantropoekosentris*.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetensif di bidang ilmu Perbankan Syariah yang dapat di terapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat bidang Perbankan Syariah.
- 4) Membangun kerjasama dengan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional dan internasional di bidang ilmu Perbankan Syariah.

³²<http://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/program-studi-perbankan-syariah/>

c. Tujuan

Tujuan Program Studi Perbankan Syariah

- 1) Menghasilkan sarjana ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah yang menguasai ilmu-ilmu perbankan syariah serta mampu mengaplikasikannya secara amanah, profesional, dan berjiwa kewirausahaan.
- 2) Menghasilkan karya-karya penelitian yang kompetitif bidang perbankan Syariah.
- 3) Menghasilkan program pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang Perbankan Syariah.
- 4) Terbangunnya jejaring kerja sama dengan peangku kepentingan yang berkelanjutan dan saling memberi manfaat.

d. Sasaran Perbankan Syariah

- 1) Terwujudnya sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah yang menguasai ilmu-ilmu Perbankan Syariah serta mampu mengaplikasikannya secara amanah, profesional, dan berjiwa kewirausahaan.
- 2) Dihasilkannya karya ilmiah yang dapat menjadi rujukan dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.
- 3) Bertambahnya jumlah publikasi ilmiah jurnal terakreditasi nasional dan internasional bidang ilmu Perbankan Syariah
- 4) Bertambahnya jumlah HAKI bidang ilmu Perbankan Syariah.
- 5) Terselenggaranya pengabdian kepada masyarakat yang dapat meningkatkan literasi masyarakat dibidang Perbankan Syariah.

- 6) Terciptanya karya pengabdian di bidang Perbankan Syariah yang dapat diterapkan di masyarakat.
- 7) Terciptanya karya pengabdian di bidang Perbankan Syariah yang dapat meningkatkan Prekonomian masyarakat.
- 8) Terwujudnya jejaring kerja sama dengan pemangku kepentingan yang berkelanjutan dan saling memberi manfaat.

Tabel IV.1
Distribusi Dan Pengembalian Kuesioner

NO	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Kuesioner yang disebar	54	100%
2	Kuesioner yang tidak diisi	-	-
3	Kuesioner yang rusak/cacat	-	-
4	Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	54	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh kuesioner telah kembali sehingga persentase penggunaan kuesioner 100%.

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	17	31,49%
2	Perempuan	37	68,51%

Berdasarkan data tabel IV.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, dari 54 responden dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa 17 orang laki-laki karakteristik respondennya menjadi 31,49%. Dari 54 responden dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa 37 orang perempuan karakteristik respondennya menjadi 68.51%.

B. Hasil Analisis Data

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS 26 sebagai berikut:

1. Uji instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikan 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$, dimana n = jumlah sampel jadi $df = 54 - 2 = 52$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2262. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dengan nilai r positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan 1	0,544	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df = 52$, pada taraf signifikan 10% maka nilai $r_{tabel} = 0,2262$	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0,621		Valid
Kualitas Pelayanan 3	0,395		Valid
Kualitas Pelayanan 4	0,648		Valid
Kualitas Pelayanan 5	0,702		Valid
Kualitas Pelayanan 6	0,563		Valid
Kualitas Pelayanan 7	0,406		Valid
Kualitas Pelayanan 8	0,636		Valid
Kualitas	0,411		Valid

Pelayanan 9			
Kualitas Pelayanan 10	0,687		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV. 4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Nasabah 1	0,489	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df = 52$, pada taraf signifikan 10% maka nilai $r_{tabel} = 0,2262$	Valid
Kepuasan Nasabah 2	0,545		Valid
Kepuasan Nasabah 3	0,502		Valid
Kepuasan Nasabah 4	0,632		Valid
Kepuasan Nasabah 5	0,659		Valid
Kepuasan Nasabah 6	0,563		Valid
Kepuasan Nasabah 7	0,406		Valid
Kepuasan Nasabah 8	0,636		Valid
Kepuasan Nasabah 9	0,411		Valid
Kepuasan Nasabah 10	0,687		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-10 untuk variabel kepuasan nasabah adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV. 5
Hasil Uji Validitas Variabel *Switching Intention*

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Switching Intention 1</i>	0,586	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df = 52$, pada taraf signifikan 10% maka nilai $r_{tabel} =$ 0,2262	Valid
<i>Switching Intention 2</i>	0,869		Valid
<i>Switching Intention 3</i>	0,824		Valid
<i>Switching Intention 4</i>	0,566		Valid
<i>Switching Intention 5</i>	0,824		Valid
<i>Switching Intention 6</i>	0,655		Valid
<i>Switching Intention 7</i>	0,878		Valid
<i>Switching Intention 8</i>	0,624		Valid
<i>Switching Intention 9</i>	0,448		Valid
<i>Switching Intention 10</i>	0,415		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-12 untuk variabel *switching intention* adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach's Alpha* (α). Suatu instrument dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* $> 0,600$. Berikut hasil uji reabilitas dari variabel *kualitas pelayanan*:

Tabel IV.6
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	10

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji reabilitas variabel kualitas pelayanan dengan 10 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $0,732 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.7
Hasil Uji Reability Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	10

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji reabilitas variabel kepuasan nasabah dengan 10 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $0,753 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.8
Hasil Uji Reabilitas Variabel Switching intention

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.864	10

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji reabilitas variabel *switching intention* dengan 10 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $0,864 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 26 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikan 0,1. Hasil perhitungan uji *Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.52015827
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.054
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah dari hasil output SPSS versi 26

Tabel diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan adalah 0,200 dan lebih besar dari 0,1 ($0,200 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*.

b. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) dan jika VIF

lebih kecil dari 10 (nilai $VIF < 10$). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
VAR00022	.257	3.896
VAR00023	.257	3.896

a. Dependent Variable: Abs_RES

Tabel diperoleh kesimpulan bahwa nilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,257 > 0,1$, variabel kepuasan nasabah $0,257 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel diatas lebih besar dari 0,1 (nilai $Tolerance > 0,1$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan $3,896 < 10$, variabel kepuasan nasabah $3,896 < 10$. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel diatas lebih kecil dari 10 (nilai $VIF < 10$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikan lebih dari 0,1 (nilai signifikan $> 0,1$).

Tabel IV.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.178	2.357		1.348	.184
VAR00022	-.080	.120	-.182	-.660	.512
VAR00023	.049	.106	.127	.462	.646

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan tabel IV.9 dapat disimpulkan bahwa nilai variabel independen memiliki nilai signifikan lebih dari 0,1 dimana variabel kualitas pelayanan $0,512 > 0,1$, variabel kepuasan nasabah $0,646 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Uji Analisis Regresi Berganda

Uji analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang terdiri dari unsur kualitas pelayanan (X_1), kepuasan nasabah (X_2), terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018). Hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2.391	3.776	
VAR00022	.133	.193	.103
VAR00023	.856	.169	.753

a. Dependent Variable: VAR00024

Tabel diperoleh kesimpulan bahwa pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$SI = a + b_1 KP + b_2 KN + e$$

$$SI = 3,776 + 0,193 KP + 0,169 KN + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 3,776 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah diasumsikan 0 maka *switching intention* pedagang menggunakan jasa bank syariah sebesar 3,776.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_1) bernilai positif sebesar 0,193, artinya apabila tingkat nilai kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018) adalah meningkat dengan nilai 0,193 satuan dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

c. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b_2) bernilai positif sebesar 0,169, artinya apabila tingkat nilai kepuasan nasabah meningkat 1 satuan maka *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018) adalah meningkat dengan nilai 0,169 satuan dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian.

Tabel IV.13
Hasil Uji Koefisien Determinan (Uji R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.710	.699	2.56682

a. Predictors: (Constant), VAR00023, VAR00022

Tabel diperoleh kesimpulan bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,699. Menunjukkan bahwa 69,9% variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempengaruhi *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan

Syariah 2018). Sedangkan 30,1% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil uji parsial (uji t) pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel IV.14
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	T	Sig.
(Constant)	.633	.529
VAR00022	.691	.493
VAR00023	5.058	.000

a. Dependent Variable: VAR00024

Tabel diperoleh kesimpulan bahwa nilai untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha=10\%$ dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel independen, jadi $df = 54-2-1 = 51$. Dengan pengujian satu sisi (signifikansi=0,1) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,675.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diatas dapat dilihat pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,691 t_{tabel} sebesar 1,675. Sehingga $t_{hitung}(0,691) < t_{tabel}(1,675)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada variabel kepuasan nasabah memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,058, t_{tabel} sebesar 1,675.

Sehingga $t_{hitung}(5,058) > t_{tabel}(1,675)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

c. Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil uji Simultan (uji F) pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel IV.15
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	823.410	2	411.705	62.488	.000 ^b
Residual	336.016	51	6.589		
Total	1159.426	53			

a. Dependent Variable: VAR00024

b. Predictors: (Constant), VAR00023, VAR00022

Nilai F_{tabel} untuk nilai signifikansi $\alpha = 10\%$ dengan $df = n - k - 1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen, jadi $df = 54 - 2 - 1 = 51$. Dengan pengujian satu sisi (signifikansi = 0,1) maka hasil yang diperoleh F_{tabel} sebesar 2,41.

Dari hasil uji simultan (uji F) diatas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 62,488 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,41. Hasil analisis data uji F menunjukkan $F_{hitung}(62,488) > F_{tabel}(2,41)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN

Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengertian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1), kepuasan nasabah (X_2), terhadap *switching intention* (Y). berbagai analisis telah dilalui terhadap model, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang digunakan cukup baik karena telah memenuhi persyaratan yaitu data yang di uji berdistribusi normal. Hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26 diketahui bahwa:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan.

Pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,691 t_{tabel} sebesar 1,675. Sehingga $t_{hitung}(0,691) < t_{tabel}(1,675)$. Maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikutip dari buku Zaid, yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan

tentang komponen layanan suatu produk. Kualitas pelayanan dianggap sebagai perbandingan harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan dalam penyediaan layanan.

2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan.

Pada variabel kepuasan nasabah memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,058, t_{tabel} sebesar 1,675. Sehingga $t_{hitung}(5,058) > t_{tabel}(1,675)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikutip dari buku Eva sundari yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah ditentukan dua hal yaitu keluhan dan harapan nasabah terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai, dan memuaskan nasabah akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai adanya perasaan senang sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan nasabah mengeluh, keluhan tersebut menandakan nasabah bahwa kecewa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari jurnal yang berjudul “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap *switching intention* pengguna rumah kost di kawasan

Telkom University tahun 2014” menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sejaca parsial berpengaruh terhadap switching intention nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan.

Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *switching intention* dengan $F_{hitung}(62,488) > F_{tabel}(2,41)$ maka H_a diterima. Selanjutnya untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. 0,1 ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidimpuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat lebih diperhatikan bagi peneliti –peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian kedepanya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Jumlah responden yang hanya 54 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji koefisien determinan (R^2) menunjukkan bahwa 69,9% pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempengaruhi *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018). Sedangkan 30,1% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai konstanta sebesar 3,776 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diasumsikan 0 maka *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018) sebesar 3,776.
 - b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_1) bernilai positif sebesar 0,193 artinya apabila tingkat nilai kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018) adalah

meningkat dengan nilai 0,193 satuan dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b_2) bernilai positif sebesar 0,169, artinya apabila tingkat nilai kepuasan nasabah meningkat 1 satuan maka *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018) adalah meningkat dengan nilai 0,169 satuan dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

3. Hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,691 t_{tabel} sebesar 1,675. Sehingga $t_{hitung}(0,691) < t_{tabel}(1,675)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).
- b. Pada variabel kepuasan nasabah memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,058, t_{tabel} sebesar 1,675. Sehingga $t_{hitung}(5,058) > t_{tabel}(1,675)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

4. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018) dengan $F_{hitung}(62,488) > F_{tabel}(2,41)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan (Studi kasus UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah 2018).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah harus lebih giat lagi dalam memberikan informasi dan pengetahuan tentang bank syariah, serta mensosialisasikan produk-produk bank syariah agar nasabah atau mahasiswa berminat bertransaksi di bank syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi. Peneliti mengharapkan untuk peneliti selanjutnya agar menggunakan atau menambah variabel berbeda untuk lebih mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat bertransaksi di bank syariah selain faktor pengetahuan, religiusitas, dan motivasi, serta dapat mencari objek atau lokasi penelitian yang berbeda dari yang sudah diteliti. Peneliti menyadari masih banyak keterbatasan dan

kekurangan sehingga perlu adanya penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

3. Bagi pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri,. 2012. *ManajemenPemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi*. Raja grafindo persada: Jakarta.
- Gusasi, N.Y. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggandan Dampaknya terhadap *Switching Intention* pengguna Jasa Rumah Kost di Kawasan Telkom di University Tahun 2014 (Studi : Rumah Kost Radiant Residance, Wisma Sukapura, Wisma Cendekia, Smart House). *Jurnal EMBA*, (Online), Vol. 1 No. 3, ([hhttp://id. Portal garuda. org](http://id. Portal garuda. org), di akses 05 Februari 2018).
- Halim, A, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumber Sari Jember. *Ilmiah Mahasiswa*, (Online), Vol. 5 No.1 (<http://id. Portal garuda. org>, diakses 05 Februari 2018).
- Haryanto. 2013. Strategi Promosi Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mc Donal's Manado. *Jurnal ManadoEkonomiDanBisnis*,(Online),Vol.4,No.2,([hhttp://id.portalgaruda.org](http://id.portalgaruda.org),diakses10Februari2018).
- Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara : Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Nelloh, L.A.M dan Liem, C.C.P. 2011. Analisis *Switching Intention* Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perpespektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, (Online), Vol. 6 No. 1 (<Http://Id. Portalgaruda. Org>, Di Akses 05 Februari2018).
- Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Laksbang Presindo: Yogyakarta
- Prasetyo, W.B. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swlayan Luwes Purwodadi). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* (Online), Vol. 6 No. 1, (<http://id. Portal garuda. org>, diakses 05 Februari 2018).
- Riza,F.,dan Giam, H.S. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Asrama Mahasiswa X. *Busuness Management Journal*, (Online), Vol. 11, No. 2, ([hhttp://id. Portal garuda. org](http://id. Portal garuda. org), di akses 05 Februari 2018).
- Shinta, Agustina. 2015. *Manajemen Pemasaran*. UB Press: Yogyakarta.
- Susepti, A., dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Kasus Persepsi Tamu Hotel Mahkota

Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Online), Vol. 5, No.5, ([http://id. portal garuda. org](http://id.portalgaruda.org), di akses 05 Februari 2018).

Susanto, A.B. 2013. *Leadpreneurship*. Erlangga : Jakarta. Sitinjak. 2013. *USREL*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Wilton. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga : Jakarta

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Yunus dan Budiyanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, (Online), Vol. 3, No. 12, (<http://id. Portal garuda. org>, di akses 06 Februari 2018).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Andi Azis
2. Tempat, Tanggal Lahir : Muaramais Jambur, 08 Desember 1999
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Alamat : Muaramais jambur
6. No. Hp : 0823-7081-8993
7. E-mail : andiazizlubis08@gmail.com

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 186 Lumban Pasir (2006-2012)
2. SMP Negeri 1 Kotanopan (2012-2015)
3. SMA Negeri 2 Sipirok (2015-2018)
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan (2018-2022).

III. DATA ORANGTUA

- A. Nama Ayah : Makmun Lubis
- Tempat Tanggal Lahir : Muaramais Jambur, 23 Oktober 1956
- Alamat : Muaramais Jambur
- Pendidikan : D2
- Pekerjaan : Petani
-
- B. Nama Ibu : Alm. Yusnaini Nasution
- Tempat Tanggal Lahir : Kotanopan, 25 November 1956
- Alamat : Muaramis Jambur
- Pendidikan : S1
- Pekerjaan : Petani

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ananda Anugrah Nasution, M.Si.

NIP : 19911017 202012 1 008

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Switching Intention* Pada Nasabah Bank Syariah ”

Yang disusun oleh:

Nama : Andi Azis

Nim : 18 401 00280

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, Januari 2023

Validator

Ananda Anugrah Nasution, M.Si.

NIP. 19911017 202012 1 008

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk:

1. Saya mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
2. Berilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	VT
<i>Tangibless</i> (bukti nyata)	1,10			
<i>Empaty</i> (empati)	3,5			
<i>Responsivenees</i> (daya tanggap)	6			
<i>Reliability</i> (keandalan)	4,7,8			
<i>Assurance</i> (jaminan)	2,9			

Catatan:

.....
.....

Padangsidempuan, Januari 2023
Validator

Ananda Anugrah Nasution, M.Si.
NIP. 19911017 202012 1 008

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN NASABAH**

Petunjuk:

1. Saya mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
2. Berilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	VT
Kualitas produk	5			
Kualitas pelayanan	1,2,4			
Harga suatu produk	3,8			
Kemudahan mengakses produk	6,10			
Cara iklan produk	7,9			

Catatan:

.....
.....

Padangsidempuan, Januari 2023
Validator

Ananda Anugrah Nasution, M.Si.
NIP. 19911017 202012 1 008

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET SWITCHING INTENTION**

Petunjuk:

1. Saya mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang saya susun
2. Berilah tanda *Cheklis* (\surd) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Intensi sebagai harapan	3,4,5,6,10			
Intensi sebagai keinginan	1,2,			
Intensi sebagai rencana	7,8,9			

Catatan:

.....
.....

Padangsidempuan, Januari 2023
Validator

Ananda Anugrah Nasution, M.Si.
NIP. 19911017 202012 1 008

Lampiran Gambar





