

**ANALISIS CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA BANK
SYARIAH DENGAN PENDEKATAN PUSH – PULL FACTORS**

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)

SKRIPSI

Oleh :
WIDY TRI SIANURI
NIM. 0503183247

Program Studi :
PERBANKAN SYARIAH



SUMAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022 M / 1444 H

**ANALISIS CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA BANK
SYARIAH DENGAN PENDEKATAN PUSH – PULL FACTORS**

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh :

WIDY TRI SIANURI

NIM. 0503183247

Program Studi :
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2022 M / 1444 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WIDY TRI SIANURI
NIM : 0503183247
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan Krio, 08 Juli 2000
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : DSN. I – A SEI MENCIRIM

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul :

“ANALISIS CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA BANK SYARIAH DENGAN PENDEKATAN PUSH – PULL FACTORS (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Serdang)” benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 15 November 2022

Yang membuat pernyataan



NIM. 0503183247

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA BANK
SYARIAH DENGAN PENDEKATAN PUSH – PULL FACTORS**
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)

Oleh :

WIDY TRI SIANURI

NIM. 0503183247

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi S1 Perbankan Syariah

Medan, 14 November 2022

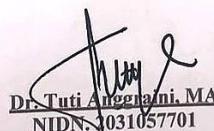
Pembimbing I


Dr. Fauzi Arif Lubis, MA
NIDN. 2024128402

Pembimbing II


Reni Ria Armavani Hasibuan, M.E.I
NIDN. 2007098804

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA BANK SYARIAH DENGAN PENDEKATAN PUSH – PULL FACTORS (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)" an. Widy Tri Sianuri, NIM. 0503183247 Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 11 Januari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 16 Januari 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua,



Dr. Tuti Anggraini, M.A.
NIDN. 2031057701

Sekretaris,



Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I.
NIDN. 2026048901

Anggota



Dr. Fauzi Arif Lubis, MA
NIDN. 2024128402



Reni Ria Armavani Hasibuan, M.E.I.
NIDN. 2007098804



Dr. Kamila, S.E, Ak. M.Si, CA
NIDN. 2023107901



Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I.
NIDN. 2026048901



ABSTRAK

Widy Tri Sianuri (2022), “Analisis *Customers Switching Behavior* Pada Bank Syariah Dengan Pendekatan *Push – Pull Factors* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)” dibawah bimbingan Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, M.A sebagai Pembimbing Skripsi I dan Ibu Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E.I sebagai Pembimbing Skripsi II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Norma Subjektif terhadap *Customers Switching Behavior* Pada Bank Muamalat KCP Serdang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner serta populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Data dianalisis dengan metode regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen sebagai *Push Factors* berpengaruh dan signifikan terhadap *Customers Switching Behavior*, variabel Norma Subjektif sebagai *Pull Factors* berpengaruh dan signifikan terhadap *Customers Switching Behavior*, serta variabel Kepuasan Konsumen sebagai *Push Factors* dan Norma Subjektif sebagai *Pull Factor* sberpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap *Customers Switching Behavior* hal ini dapat dilihat dari pengujian koefisien determinasi dimana variasi variabel Kepuasan Konsumen dan Norma Subjektif mampu menjelaskan variabel *Customers Switching Behavior* sebesar 62,4%, serta variabel Norma Subjektif sebagai *Pull Factors* menjadi variabel dominan berpengaruh terhadap *Customers Switching Behavior* memiliki nilai yang lebih besar dari pada variabel Kepuasan Konsumen dengan nilai sebesar 0,240.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Norma Subjektif, *Push Factors*, *Pull Factors*, *Customers Switching Behavior*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta keridhaan-Nya sehingga penulis diberikan kemampuan baik secara fisik maupun psikis untuk menyelesaikan Penelitian Ilmiah Skripsi S1 yang berjudul **ANALISIS CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA BANK SYARIAH DENGAN PENDEKATAN PUSH- PULL FACTORS (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)** dengan sebaik – baiknya.

Tidak luput pula, Shalawat serta Salam penulis ucapkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang membawa kita dari zaman kejahilan hingga zaman yang penuh Iman saat ini dan menjadai suri Tauladan sepanjang masa.

Penulis menyadari bahwa penyusunan serta penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis, menyampaikan ucapan terimakasih, kepada:

1. Kepada kedua orang tua, Ayahanda Sutrisno dan Ibunda Nurmiati yang telah memberikan cinta dan didikan yang luar biasa, sehingga bisa sampai di titik ini.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Kepada Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Kepada Ibu Dr. Marliyah Suryadi, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Kepada Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Kepada Bapak Dr. Mustafa Kamal Rokan, MH selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Kepada Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Kepada Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Kepada Bapak Aqwa Naser Daulay,M.Si selaku penasehat akademik.
10. Kepada Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendampingi dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
11. Keapada Ibu Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada Ibu Dewi Widiyawati selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Serdang yang telah menerima untuk dilaksanakannya Penelitian Skripsi ini.
13. Keapada Bapak Dony Setyodewo selaku Operation Supervisor Bank Muamalat KCP Serdang yang telah banyak membantu saya dalam melaksanakan penelitian.
14. Kepada sahabat saya Windi Aulia yang selalu memberikan semangat dan doa, juga kepada sahabat saya Ithohirah Harahap yang selalu memberikan dukungan dan waktunya untuk membersamai.
15. Kepada sahabat saya yang selalu membantu dalam suka dan duka Abdur Ridho.

16. Kepada adik saya M. Refi Sutrisno dan Diva Clarisca yang selalu banyak mendoakan saya.
17. Kepada angkutan umum di kota Medan yang senantiasa mengantar saya untuk menuju kampus.
18. Kepada semua keluarga saya yang senantiasa mendoakan saya.
19. Kepada diri saya sendiri.
20. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan,doa,dukungan,dan semangat.

Tiada kata yang pantas dan yang lebih indah selain ucapan terimakasih, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang sudah diberikan kepada peneliti. Peneliti juga sadar bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini,untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun oleh para pembaca untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti.

Akhir kata peneliti mohon ampun kepada Allah SWT atas segala kesalahan yang telah diperbuat baik sengaja maupun tidak disengaja selama ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin ya Rabbal'alamin.

Medan, November 2022
Hormat saya,

Widy Tri Sianuri
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN	
BAB II LANDASAN TEORITIS	10
A. Kajian Teoritis	10
1. Customers Switching Behavior	10
a. Pengertian Customers Switching Behavior.....	10
b. Indikator Customers Switching Behavior	11
c. Faktor – faktor Customers Switching Behavior	12
d. Konsep dalam Perspektif Islam	14
2. Teori Push – Pull Factors.....	16
3. Kepuasan Konsumen	17
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
b. Faktor – faktor Pembentukan Kepuasan Konsumen	19
c. Indikator Kepuasan Konsumen	20

d. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	20
4. Norma Subjektif	21
a. Pengertian Norma Subjektif	21
b. Komponen Norma Subjektif	21
c. Indikator Norma Subjektif	22
d. Norma Subjektif dalam Perspektif Islam	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
1. Lokasi.....	29
2. Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
1. Data Primer	32
2. Data Sekunder	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Defenisi Operasional Variabel	33
Teknik Analisis Data	
1. Uji Analisis Deskriptif	35
Uji Kualitas Data	
a. Uji Validitas.....	36
b. Uji Realibitas	36
2. Uji Asumsi Klasik	36
a. Uji Normalitas.....	36

b.	Uji Multikolineritas	37
c.	Uji Heterokedasitas	37
3.	Rentang Skala	38
4.	Uji Regresi Linear Berganda	39
5.	Uji Hipotesis	40
a.	Uji t (Parsial).....	40
b.	Uji F (Uji Simultan)	40
c.	Uji Koefisien Determinasi (R2)	41
d.	Uji Dominan.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
A.	Hasil Penelitian.....	42
B.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
C.	Visi dan Misi PT. Bank Muamalat	43
1.	Uji Analisis Deskriptif	43
	Uji Kualitas Data	43
	a. Uji Validitas.....	45
	b. Uji Reliabilitas	47
2.	Uji Asumsi Klasik	47
	a. Uji Normalitas.....	47
	b. Uji Multikolinearitas	50
	c. Uji Heteroskedastisitas	51
3.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.	Uji Hipotesis	53
	a. Uji t (Parsial).....	53
	b. Uji f (Simultan)	54
	c. Uji Koefesien Determinasi (R2)	56
	d. Uji Dominan	56
E.	Pembahasan.....	57

BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran – Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	69
---------------------------------	-----------



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Muamalat (2017 – 2021).....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Skor Jawaban Responden.....	35
Tabel 3.3 Defenisis Operasional	38
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Analisis Dekskriptif	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibitas	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik dengan Kolmograv Smirnov.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikorealitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Regeresi Linear Berganda	57
Tabel 4.7 Hasil Uji t (Uji Parsial)	58
Tabel 4.8 Hasil Uji f	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Variabel Dominan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik OJK 2021	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan P - Plot.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskdasitas dengan Scatter Plot	56

