DAFTAR PUSTAKA

Aditia, P. S., & Tias, A. I. (2021). Pengaruh *Push Pull Mooring* Terhadap *Switching Intention* Pada Konsumen Pengguna WIFI Era Pandemi – COVID - 19. Jurnal Ilmu Manajemen, 9(4), 1537 – 1548.

Abd. Wahid., (2021). Bunga Bank Konvensional Analisis Ulama Perspektif Ushul fiqh. Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah, 3(1), 71 – 85.

Abdul, W., & Niken, l., (2020). Teori Maqashid Al - Syari'ah Kontemporer Dalam Hukum Islam Dan Relevansinya Dengan Penggunaan Ekonomi Nasional. Jurnal Ekonomi Islam, 4(1), 94 – 110.

Adenan, M., Safitri, G. H., & Yuliati, L. (2021). Market Share Bank Syariah Terhadap Institusi Keuangan Syariah di Indonesia(The Market Share of Islamic Banks to Islamic Financial Institution in Indonesia). *e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, *8*(1), 75–83.

Ajzen, Icek.1991. The Theory Of Planned Behavior, Organizational Behavior And Human Decisio Processes. 50 pp:179-211.

Alya, E. Sijeon & Inggrid, F. Makaweru. (2020). Pengaruh Kemenarikan Alternatif Dan Biaya Berpindah Terhadap Niat Beralih Pengguna Kartu XL AXIATA. 13(2), 55 - 67.

Bakara, W. O. (2020). *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menabung pada Tabungan Ib Hasanah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai*. Fakultas FEBI UIN –SU.

Bansal, H. S., Taylor, S. F., & James, Y. St. (2005). "Migrating" to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers' Switching Behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *33*(1), 96–115. https://doi.org/10.1177/0092070304267928

FINANSIAL. (2018). *Bank Muamalat Nilai Potensi Pasar Syariah di Medan Tinggi*.https://finansial.bisnis.com/read/20181201/90/865276/bank-

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

muamalat-nilai-potensi-pasar-syariah-di-medan-tinggi

Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 18(1), 61–72.

Harahap, S. (2016). *Pengantar Manajemen*. Medan: FEBI UIN-SU Press.

Hartanti, F. (2010). Islam dan Tanggung Jawab sosial : Studi Perbandingan Pengungkapan Berdasarkan Global Reporting Initiative Indeks dan Islamic Social Reporting Indek. *Jurnaal Nasional*, *1*.

Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.

Hasibuan, R. R. A. (2021). Relevansi Prinsip Ekonomi Islam dalam Pembinaan Umat Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan (JESKaPe)*, *5*, 107–120. https://doi.org/10.52490/jeskape.v5i1.1199

Heri, G, Yusuf., & Asti Ratnasari., (2022). Pengaruh Push Pull Mooring Terhadap Switching Intention Pada Pengguna Aplikasi Video On Demand Di Masa Pandemi COVID - 19, Jurnal Bisnis, 5(1), 17 - 27.

Hery. (2019). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia.

Huda, Nurul. 2012. The Analysis of Attitudes, Subjective Norms, and Behavioral Control on Muzakki's Intention to Pay Zakah. International Journal ofBusiness and Social Science.3(22):271-279.

Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ikhsan, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Bandung: Cita Pustaka Media.

Irawan, A., Indyastuti, N., & Suliyanto. (2010). Pengaruh Kualitasm Fitur, Desain, Iklan, Kepuasan Konsumen Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keinginan Berpindah Merek Handpone. *Jurnal Manajemen*, *11*(1), 83–106.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Irwansyah A. & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality TerhadapCustomer Loyalty Melalui Customer Satisfaction ada Toko Online Buka Lapak. J-MAS: Jurnal Manajemen dan Sains, 3(2), 12-19.

Jannah, A., & Widodo, A. (2018). Pengaruh Persepsi Bank Syariah Di Indonesia Terhadap Customer Switching Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Mediator. *Journal of Secretary and Business Administration*, *2*(1), 41–45. https://doi.org/10.31104/jsab.v2i1.27

Jannah, M. L. (2020). *Determinan Minat Mahasiswa Bekerja Di Bank Syariah(Studi pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas Muhammadiyah ponorogo)*. Skripsi.

Jaya, L. (2016). *Faktor-faktor yang memperngaruhi customer switching behavior dalam industri retail banking pada bank bca*. *52*(1), 114–141.

Keaveney, S. M. (1995). Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. *Journal of Marketing*, *59*(2), 71–82. https://doi.org/10.1177/002224299505900206

Keaveney, S. M., & Parthasarathy, M. (2001). Customer switching behavior in online services: An exploratory study of the role of selected attitudinal, behavioral, and demographic factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *29*(4), 374. https://doi.org/10.1177/03079450094225

Kementrian Agama Republik Indonesia. *AL-Qur'an*.

Lubis, F. A. (2018). Aplikasi Sistem Keuangan Perbankan Syariah. *Human Falah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, *5*(2), 270–292.

Martono. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia.

Nelloh, L., & Liem, C. (2012). Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan KepuasanPelanggan.*JurnalManajemenPemasaran*,*6*.https://doi.org/10.9744/pemasaran.6.1.22-31

Noviana, R. (2016). *Analisis Penyebab Customer Switching Bhavior pada*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya. Universitas Airlangga.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Snapshot Perbankan Syariah September 2021*. https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-September-2021.aspx

Permana, I. (2019). Customer Switching Behavior dalam Membeli Batik dari UKM. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, *1*, 48–52. https://doi.org/10.35899/biej.v1i1.4

Peter J. Paul dan Olson Jerry C. (2010). Consumer Behavior and Marketing Strategy. (9th ed.). Mc Graw Hill.

Pursetyaningsih. (2008). Pengaruh Harga, Reputasi, Kualitas Jasa, Promosi, Keterpaksaan Berpindah, Dan Rekomensasi Pada Perilaku Nasabah Berpindah Bank. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, *1*(3), 186–208. https://doi.org/10.20473/jmtt.v1i3.2371

Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI Press UINSU.

Sari, E. K. (2020). *Pengaruh PPM (PUSH, PULL, MOORING) Factors terhadapCustomers Switching Behavior Dari Bank Konnvensional Ke Bank Syariah Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Bank Jateng Syariah Cabang Kota Salatiga)*. IAIN Salatiga.

Septifani, Riska., Fuad Achmadi., Imam Santoso. 2014. Pengaruh Green Maketing, Pengetahuan Dan Minat Membeli Terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Manajemen Teknologi.13(2):201-218.

Stan, V., Caemmerer, B., & Cattan-Jallet, R. (2013). Customer Loyalty Development: The Role Of Switching Costs. *Journal of Applied Business Research*, *29*, 1541–1554.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfa.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Syah, S., Ibrahim, I., & Sufardi, S. (2018). Switching Behavior Nasabah Bank: Tinjauan Empiris Teori Keperilakuan Di Kota Makassar. *Jurnal Ad'ministrare*, *5*, 113. https://doi.org/10.26858/ja.v5i2.7973

Tanjung, J. P. (2018). *Analisis Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Medan)*. Skripsi. Fakultas FEBI UIN-SU.

Tarigan, A. A. (2015). *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Medan: FEBI Press UIN- SU.

Thungasal, C. E. & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. Jurnal Ilmu Manajemen 7(1), 12-19.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality \& Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik (2nd ed.). Andi Publiser.

Triastiti, Rahayu & Saputro, Dwi, S. (2013). *Pengaruh Sikap dan Norma Subjektif Terhadap Niat Beli Mahasiswa Konsumen Potensial Produk Pasta Gigi Pepsodent*. *25*(46), 1210–1213.

Trio, P . Matondang, Ir. Heru Prastawa,DEA, & Dr.A.A.S Manik M.JM,ST,MSc., (2022), Pengaruh Push Pull Dan Mooring Terhadap Keinginan Berpindah Pelanggan.

Yafiz, M. (2016). *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Medan: FEBI Press UIN- SU.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 :

KUESIONER PENELITIAN

Tanggal Pengisian :

Responden yang terhormat.

Nama saya Widy Tri Sianuri Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir (skripsi) yang berjudul "Analisis Customers Switching Behavior Pada Bank Syariah Dengan Pendekatan Push – Pull Factors (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat KCP Serdang)". Dimohon kesediaan responden untuk mengisi seluruh kuesioner ini secara jujur dan lengkap. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis, atas partisipasi Anda saya ucapkan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Berikanlah tanda silang (x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda :

1. Jenis kelamin :

( ) Pria

( ) Wanita

2. Usia anda saat ini adalaha

( ) 17 – 30 tahun ( ) 41 – 50 tahun

( ) 31 – 40 tahun ( ) > 50 tahun

3. Status anda saat ini adalah :

( ) Belum menikah

( ) Menikah

4. Pekerjaan anda sekarang :

( ) Pelajar/Mahasiswa

( ) Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI

( ) Pegawai Swasta

( ) Wiraswasta

( ) Lainnya

5. Pendidikan terakhir anda :

( ) SD – SMP/Sederajat

( ) SMA/Sederajat

( ) Diploma (D1/D2/D3)

( ) Sarjana (S1)

( ) Pascasarjana (S2/S3)

6. Berapa lama sudah menjadi nasabah Bank Mumalat KCP Serdang ?

( ) < 1 tahun

( ) 1 – 3 tahun

( ) 4 – 6 tahun

( ) > 6 tahun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Screening Question

Berilah tanda silang (x) pada salah satu pilihan jawaban

1. Apakah sebelumnya Anda pernah memiliki rekening di Bank lain ?

a. Ya
b. Tidak

2. Jika ada, apakah bank sebelumnya bersistem konvensional ataukah bersistem syariah ?

a. Konvensional
b. Syariah

3. Berapa lama sudah Anda menjadi nasabah di bank sebelumnya?

a. < 1 tahun
b. 1 – 3 tahun
c. 4 – 6 tahun
d. > 6 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

Pada angket ini tidak ada jawaban benar atau salah. Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon menjawab secara jujur dengan memberi tanda checklist pada kolom sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pada jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Masing – masing pilihan jawaban pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :

SS = sangat setuju diberi skor 5

S = setuju diberi skor 4

N = netral diberi skor 3

TS = tidak setuju diberi skor 2

STS = sangat tidak setuju diberi skor 1

1. SKALA PENELITIAN *CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No	Pernyataan	Ket				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Bank sebelumnya tidak bisa memenuhi kebutuhan saya baik dalam bidang funding (tabungan) maupun lending (pinjaman)					
2	Pengelolaan produk di Bank Muamalat KCP Serdang dipastikan halal					
3	Produk pembiayaan di Bank Muamalat KCP Serdang memakai akad sesuai syariah yangberlaku					
4	Petugas Bank Muamalat KCP Serdang					

	bersikap jujur dan terbuka ketika melayani nasabah					
5	Menabung di Bank Muamalat KCP Serdang pembagian keuntungannyajelas dan tidak merugikan sebelah pihak					
6	Saya merasa Bank Muamalat KCP Serdang benar – benarmenggunakan sistem syariah					
7	Saya merasa pembiayaan secara syariah dapat membawa kemashlahatan					
8	Saya merasa lebih tenang ketika menabung di bank syariah sesuai dengan syariah Islam					

2. SKALA PENELITIAN KEPUASANKONSUMEN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No	Pernyataan	Ket				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas Bank Mumalat KCP Serdang memberikan jaminan ketepatan waktu selama proses pelayanan berlangsung					
2	Poduk syariah di Bank Muamalat KCP Serdang sesuai dengan yang saya harapkan					
3	Siapapun petugas yang melayani ketika nasabah melakukan transaksi, standar pelayan yang diberikan sama					
4	Petugas Bank Muamalat KCP Serdang mengutamakan kepentingan nasabahsaat					

	memberikan pelayanan					
5	Petugas Bank Muamalat KCP Serdang memberikan sangat cakap dan cekatan menggunakan alat bantu transaksi seperti komputer,mesin hitung uang,dan lain lain					
6	Ruangan pelayanan nasabah sangat nyaman dan bagus					
7	Ruang tunggu sangat bersih, rapi, wangi,dan sejuk					
8	Nomor dan antrian nasabah sangat teratur dan disiplin					

3. SKALA PENELITIAN NORMA SUBJEKTIF

No	**Pernyataan**	**Ket**				
		STS	**TS**	**N**	**S**	**SS**
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Kakak dan Abang saya salah satu yang memotivasi saya menabung diBank Muamalat KCP Serdang					
2	Saya terdorong menabung di Bank Muamalat KCP Serdang sama dengan Orang Tua saya					
3	Saya harus menggunakan rekening bank syariah karena keluarga saya					
4	Menabung di Bank Muamalat KCP Serdang berdasrkan info positifdari rekan kerja					
5	Menggunakan perbankan syariah berdasarkan informasi dari teman sekelas					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

6	Pengaruh lingkungan pertemanan yang membuat saya ingin memilih menabung di perbankan syariah					
7	Saya merasa menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Serdang dengan melihat informasi mengenai Bank tersebut sebagai bank syariah pertamadi Indonesia					
8	Saya mencari informasi Bank Muamalat KCP Serdang pada website resmi Bank tersebut					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 2 :

Lampiran Hasil SPSS Versi 20.0

Data Angket X1 (Kepuasan Konsumen)

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	39
2	4	4	4	4	4	4	5	4	33
3	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	5	4	2	2	4	5	32
5	5	4	4	4	4	5	4	4	34
6	4	4	5	4	3	4	4	3	31
7	5	4	5	5	5	5	5	3	37
8	4	3	2	4	5	4	5	2	29
9	5	4	4	4	4	5	5	4	35
10	4	5	5	4	4	4	4	5	35
11	4	5	4	4	4	4	4	4	33
12	4	4	3	4	4	4	4	4	31
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	5	5	5	5	5	5	4	39
15	5	4	3	5	4	5	5	3	34
16	5	5	5	5	4	5	4	5	38
17	5	5	5	3	3	3	4	4	32
18	3	3	5	4	4	4	4	3	30
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	4	5	5	4	5	5	4	35
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	5	5	5	5	4	39
23	4	3	4	4	4	4	5	3	31
24	4	4	4	4	3	4	4	3	30
25	3	4	5	3	4	5	4	4	32
26	5	4	3	5	4	5	4	4	34
27	4	5	4	5	4	4	4	2	32
28	4	4	4	4	4	4	4	5	33
29	4	5	5	5	5	5	5	3	37
30	4	4	3	3	4	5	4	4	31
31	4	4	4	4	4	4	4	3	31
32	5	5	4	4	4	4	4	4	34

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
33	4	4	5	4	4	5	5	5	36
34	4	5	5	5	4	5	5	5	38
35	4	4	4	4	4	3	4	3	30
36	4	4	4	5	5	5	5	3	35
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	3	4	4	4	31
39	5	4	5	4	3	4	4	5	34
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	3	5	3	4	3	5	3	31
42	4	4	3	4	4	4	4	4	31
43	4	5	4	3	4	2	3	3	28
44	4	5	4	4	5	4	3	5	34
45	4	4	4	5	3	5	5	4	34
46	4	5	5	5	5	3	5	4	36
47	5	5	4	4	4	4	3	4	33
48	3	3	4	4	3	4	3	3	27
49	4	4	4	5	5	4	5	4	35
50	4	5	5	4	4	3	5	5	35
51	4	4	3	2	2	2	4	5	26
52	4	4	4	3	3	4	4	3	29
53	3	4	3	4	3	4	5	3	29
54	4	4	4	3	4	3	3	4	29
55	5	5	3	5	5	5	5	5	38
56	5	5	5	4	4	4	4	5	36
57	5	5	5	4	4	4	4	5	36
58	4	4	4	3	3	3	3	4	28
59	4	5	5	5	5	4	3	4	35
60	5	5	5	4	3	4	4	4	34
61	4	4	4	4	3	3	3	3	28
62	5	5	5	4	4	5	5	5	38
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	5	5	5	5	3	5	3	5	36
65	4	2	4	3	5	2	3	2	25
66	3	4	3	4	4	3	4	3	28
67	4	3	4	4	4	5	4	4	32
68	4	4	4	4	4	4	4	3	31
69	4	4	4	4	4	4	5	4	33
70	2	2	3	3	4	3	2	2	21
71	3	3	3	4	3	3	3	3	25

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
72	5	5	5	4	5	4	5	5	38
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	4	4	5	5	4	4	3	34
75	4	4	4	3	3	4	4	3	29
76	4	4	4	4	4	4	3	4	31
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	4	4	4	4	4	5	3	32
79	4	4	2	4	4	5	4	4	31
80	4	4	4	4	3	3	4	3	29
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	5	4	5	4	5	4	5	36
84	4	4	4	3	3	4	4	4	30
85	3	4	3	4	3	4	5	4	30
86	4	4	4	3	4	3	3	5	30
87	5	5	3	5	5	5	5	5	38
88	5	5	5	4	4	4	4	4	35
89	5	5	5	4	4	4	4	5	36
90	4	4	4	3	3	3	3	4	28
91	4	5	5	5	5	4	3	5	36
92	5	5	5	4	3	4	4	4	34
93	4	4	4	4	3	3	3	4	29
94	5	5	5	4	4	5	5	4	37
95	5	4	4	5	5	5	5	5	38
96	5	3	4	5	4	5	5	4	35
97	5	5	3	5	4	5	4	5	36
98	5	4	4	4	4	4	3	5	33
99	5	5	5	4	5	4	4	4	36
100	5	5	5	4	4	4	4	5	36

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Data Angket X2 (Norma Subjektif)

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	39
2	4	4	4	4	4	5	4	5	34
3	4	4	4	4	4	5	5	5	35
4	5	5	5	5	4	5	2	4	35
5	5	4	4	4	5	5	5	4	36
6	4	4	5	3	4	5	4	4	33
7	5	4	5	3	5	5	5	5	37
8	4	3	2	2	4	5	4	5	29
9	5	4	4	4	4	4	5	5	35
10	4	5	5	5	4	4	5	4	36
11	4	5	4	4	4	4	5	4	34
12	4	4	3	4	4	4	5	4	32
13	4	4	4	4	4	4	5	4	33
14	5	5	5	4	5	5	5	5	39
15	5	4	3	3	5	4	5	5	34
16	5	5	5	5	5	4	5	4	38
17	5	5	5	4	3	5	3	4	34
18	3	3	5	3	4	5	4	4	31
19	4	4	4	4	4	5	4	4	33
20	3	4	5	4	5	5	5	5	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	5	5	4	5	5	5	5	39
23	4	3	4	3	4	4	4	5	31
24	4	4	4	3	4	3	4	4	30
25	3	4	5	4	3	4	5	4	32
26	5	4	3	4	5	4	5	4	34
27	4	5	4	2	5	4	4	4	32
28	4	4	4	5	4	4	4	4	33
29	4	5	5	3	5	5	5	5	37
30	4	4	3	4	3	4	5	4	31
31	4	4	4	3	4	4	4	4	31
32	5	5	4	4	4	4	4	4	34
33	4	4	5	5	4	4	5	5	36
34	4	5	5	5	5	4	5	5	38
35	4	4	4	3	4	4	3	4	30
36	4	4	4	3	5	5	5	5	35

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	3	4	4	31
39	5	4	5	5	4	3	4	4	34
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	3	5	3	3	4	3	5	31
42	4	4	3	4	4	4	4	4	31
43	4	5	4	3	3	4	2	3	28
44	4	5	4	5	4	5	4	3	34
45	4	4	4	4	5	3	5	5	34
46	4	5	5	4	5	5	3	5	36
47	5	5	4	4	4	4	4	3	33
48	3	3	4	3	4	3	4	3	27
49	4	4	4	4	5	5	4	5	35
50	4	5	5	5	4	4	3	5	35
51	4	4	3	5	2	2	2	4	26
52	4	4	4	3	3	3	4	4	29
53	3	4	3	3	4	3	4	5	29
54	4	4	4	4	3	4	3	3	29
55	5	5	3	5	5	5	5	5	38
56	5	5	5	5	4	4	4	4	36
57	5	5	5	5	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	3	3	3	3	28
59	4	5	5	4	5	5	4	3	35
60	5	5	5	4	4	3	4	4	34
61	4	4	4	3	4	3	3	3	28
62	5	5	5	5	4	4	5	5	38
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	5	5	5	5	5	3	5	3	36
65	4	2	4	2	3	5	2	3	25
66	3	4	3	3	4	4	3	4	28
67	4	3	4	4	4	4	5	4	32
68	4	4	4	3	4	4	4	4	31
69	4	4	4	4	4	4	4	5	33
70	2	2	3	2	3	4	3	2	21
71	3	3	3	3	4	3	3	3	25
72	5	5	5	5	4	5	4	5	38
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	4	4	3	5	5	4	4	34
75	4	4	4	3	3	3	4	4	29

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	31
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	4	4	3	4	4	4	5	32
79	4	4	2	4	4	4	5	4	31
80	4	4	4	3	4	3	3	4	29
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	3	4	4	4	5	4	32
84	4	4	4	4	4	4	2	4	30
85	2	3	2	3	4	3	2	4	23
86	3	3	3	4	3	3	5	3	27
87	5	5	5	4	5	4	2	3	33
88	5	5	5	5	5	5	3	4	37
89	4	4	3	5	5	4	5	4	34
90	4	4	3	3	3	4	4	4	29
91	4	4	4	4	4	4	4	5	33
92	4	4	4	4	4	4	3	4	31
93	5	5	4	4	4	3	3	3	31
94	5	4	4	5	4	5	4	5	36
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	5	4	4	3	5	5	4	4	34
97	4	4	4	3	3	3	4	4	29
98	4	4	4	4	4	4	4	3	31
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	4	3	4	4	4	5	32

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Data Angket Customers Switching Behavior (Y)

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	4	5	5	5	4	38
2	5	5	5	4	5	5	5	5	39
3	4	4	4	4	4	5	4	5	34
4	4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	5	5	5	5	4	5	2	4	35
6	5	4	4	4	5	5	5	4	36
7	4	4	5	3	4	5	4	4	33
8	5	4	5	3	5	5	5	5	37
9	4	3	2	2	4	5	4	5	29
10	5	4	4	4	4	4	5	5	35
11	4	5	5	5	4	4	5	4	36
12	4	5	4	4	4	4	5	4	34
13	4	4	3	4	4	4	5	4	32
14	4	4	4	4	4	4	5	4	33
15	5	5	5	4	5	5	5	5	39
16	5	4	3	3	5	4	5	5	34
17	5	5	5	5	5	4	5	4	38
18	5	5	5	4	3	5	3	4	34
19	3	3	5	3	4	5	4	4	31
20	4	4	4	4	4	5	4	4	33
21	3	4	5	4	5	5	5	5	36
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	5	5	4	5	5	5	5	39
24	4	3	4	3	4	4	4	5	31
25	4	4	4	3	4	3	4	4	30
26	3	4	5	4	3	4	5	4	32
27	5	4	3	4	5	4	5	4	34
28	5	4	4	4	4	5	5	4	35
29	4	5	5	4	4	4	4	5	35
30	4	5	4	4	4	4	4	4	33
31	4	4	3	4	4	4	4	4	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	5	5	5	5	5	5	5	4	39
34	5	4	3	5	4	5	5	3	34
35	5	5	5	5	4	5	4	5	38
36	5	5	5	3	3	3	4	4	32
37	3	3	5	4	4	4	4	3	30

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	3	4	5	5	4	5	5	4	35
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	5	5	5	5	5	5	4	39
42	4	3	4	4	4	4	5	3	31
43	4	4	4	4	3	4	4	3	30
44	3	4	5	3	4	5	4	4	32
45	5	4	3	5	4	5	4	4	34
46	4	5	4	5	4	4	4	2	32
47	4	4	4	4	4	4	4	5	33
48	4	5	5	5	5	5	5	3	37
49	4	4	3	3	4	5	4	4	31
50	4	4	4	4	4	4	4	3	31
51	5	5	4	4	4	4	4	4	34
52	4	4	5	4	4	5	5	5	36
53	4	5	5	5	4	5	5	5	38
54	4	4	4	4	4	3	4	3	30
55	4	4	4	5	5	5	5	3	35
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	3	4	4	4	31
58	5	4	5	4	3	4	4	5	34
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	3	5	3	4	3	5	3	31
61	4	4	3	4	4	4	4	4	31
62	4	5	4	3	4	2	3	3	28
63	4	5	4	4	5	4	3	5	34
64	4	4	4	5	3	5	5	4	34
65	4	5	5	5	5	3	5	4	36
66	5	5	4	4	4	4	3	4	33
67	3	3	4	4	3	4	3	3	27
68	4	4	4	5	5	4	5	4	35
69	4	5	5	4	4	3	5	5	35
70	4	4	3	2	2	2	4	5	26
71	4	4	4	3	3	4	4	3	29
72	5	5	5	5	4	5	5	3	37
73	3	4	5	4	4	4	3	4	31
74	4	4	5	4	4	4	4	3	32
75	4	4	4	4	5	5	4	4	34
76	4	4	5	5	4	4	5	5	36

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

No. Urut Responden	Jenis Pertanyaan								Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
77	5	4	5	5	4	5	5	5	38
78	4	2	2	3	2	4	4	3	24
79	4	3	3	3	3	4	3	4	27
80	4	5	5	5	5	2	4	3	33
81	5	5	5	5	5	4	3	5	37
82	4	5	4	4	3	5	5	4	34
83	4	4	4	4	3	4	4	5	32
84	5	4	4	4	4	4	5	4	34
85	5	4	4	4	4	4	2	3	30
86	5	4	4	4	3	4	4	5	33
87	4	4	4	3	4	5	5	4	33
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	5	5	3	3	3	3	4	4	30
90	5	4	3	3	3	3	4	3	28
91	4	4	5	5	5	5	2	4	34
92	4	4	5	5	5	5	4	3	35
93	5	5	5	4	4	3	5	5	36
94	5	5	4	4	4	3	4	4	33
95	4	4	4	4	3	4	3	3	29
96	5	5	3	5	5	5	5	5	38
97	5	5	5	5	4	4	4	4	36
98	5	5	5	5	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	3	3	3	3	28
100	4	5	5	4	5	5	4	3	35

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran SPSS

Lampiran 3 :

Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Konsumen	100	21	40	33,09	3,728
Norma Subjektif	100	21	40	32,88	3,838
Customers Switching Behavior	100	24	40	33,49	3,240
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 4 :

Hasil Uji Validitas X1

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	,545**	,366**	,329**	,247*	,314**	,285**	,459**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,013	,001	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,545**	1	,464**	,376**	,192	,243*	,192	,589**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,056	,015	,056	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,366**	,464**	1	,190	,138	,103	,146	,332**	,537**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,058	,172	,307	,146	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,329**	,376**	,190	1	,521**	,631**	,445**	,203*	,716**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,058		,000	,000	,000	,043	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,247*	,192	,138	,521**	1	,405**	,329**	,083	,565**
	Sig. (2-tailed)	,013	,056	,172	,000		,000	,001	,409	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,314**	,243*	,103	,631**	,405**	1	,524**	,278**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,001	,015	,307	,000	,000		,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	,285**	,192	,146	,445**	,329**	,524**	1	,121	,596**
	Sig. (2-tailed)	,004	,056	,146	,000	,001	,000		,229	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	,459**	,589**	,332**	,203*	,083	,278**	,121	1	,615**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,043	,409	,005	,229		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,683**	,701**	,537**	,716**	,565**	,693**	,596**	,615**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Hasil Uji Validitas X2

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	,614**	,459**	,450**	,384**	,320**	,217*	,285**	,704**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,030	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,614**	1	,532**	,586**	,425**	,236*	,197*	,222*	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,018	,049	,026	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,459**	,532**	1	,391**	,300**	,335**	,108	,220*	,641**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,001	,285	,028	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,450**	,586**	,391**	1	,229*	,126	,274**	,187	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,022	,212	,006	,063	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,384**	,425**	,300**	,229*	1	,480**	,442**	,392**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,022		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,320**	,236*	,335**	,126	,480**	1	,239*	,386**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,001	,018	,001	,212	,000		,017	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	,217*	,197*	,108	,274**	,442**	,239*	1	,428**	,588**
	Sig. (2-tailed)	,030	,049	,285	,006	,000	,017		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	,285**	,222*	,220*	,187	,392**	,386**	,428**	1	,602**

	Sig. (2-tailed)	,004	,026	,028	,063	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,704**	,723**	,641**	,637**	,695**	,594**	,588**	,602**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Hasil Uji Validitas Y

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	,430**	,004	,179	,196	,045	,135	,211*	,450**
	Sig. (2-tailed)		,000	,966	,074	,050	,653	,181	,035	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,430**	1	,429**	,451**	,362**	-,004	,102	,181	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,966	,313	,072	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,004	,429**	1	,423**	,347**	,174	,109	,120	,587**
	Sig. (2-tailed)	,966	,000		,000	,000	,083	,280	,236	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,179	,451**	,423**	1	,419**	,298**	,167	-,044	,640**
	Sig. (2-tailed)	,074	,000	,000		,000	,003	,096	,665	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,196	,362**	,347**	,419**	1	,348**	,291**	,166	,695**
	Sig. (2-tailed)	,050	,000	,000	,000		,000	,003	,099	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,045	-,004	,174	,298**	,348**	1	,227*	,211*	,530**
	Sig. (2-tailed)	,653	,966	,083	,003	,000		,023	,035	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	,135	,102	,109	,167	,291**	,227*	1	,245*	,518**
	Sig. (2-tailed)	,181	,313	,280	,096	,003	,023		,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	,211*	,181	,120	-,044	,166	,211*	,245*	1	,468**

	Sig. (2-tailed)	,035	,072	,236	,665	,099	,035	,014		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,450**	,628**	,587**	,640**	,695**	,530**	,518**	,468**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 5 :

Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	8

Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	8

Hasil Uji Relibilitas Y

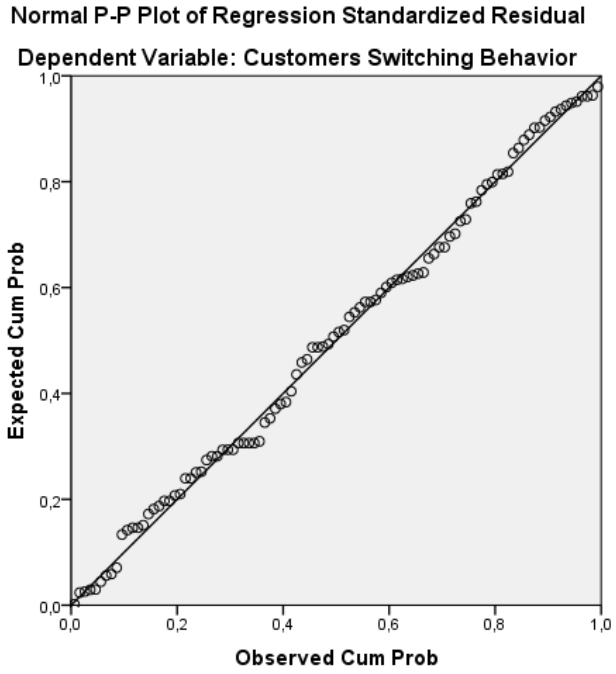
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	8

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 5 :

Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot



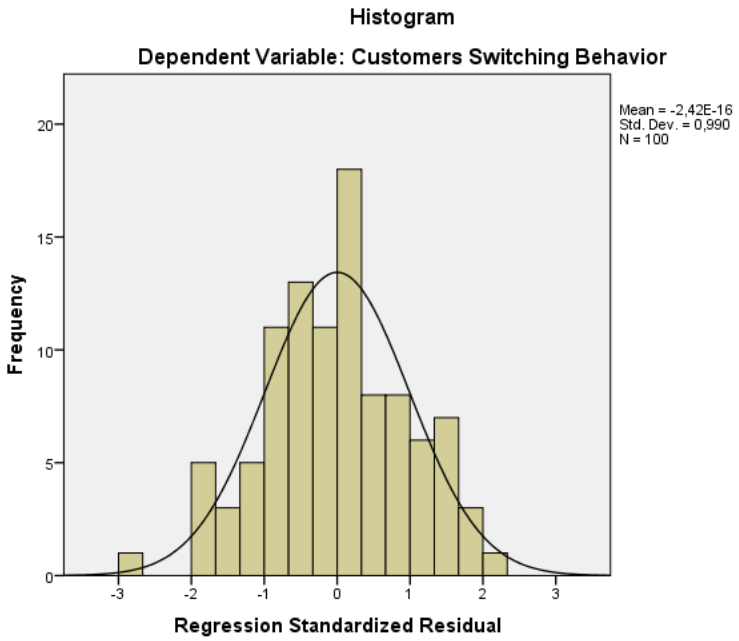
Hasil Uji Asumsi Klasik dengan *Kolmogrov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,20058646
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,041
Kolmogorov-Smirnov Z		,523
Asymp. Sig. (2-tailed)		,947

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



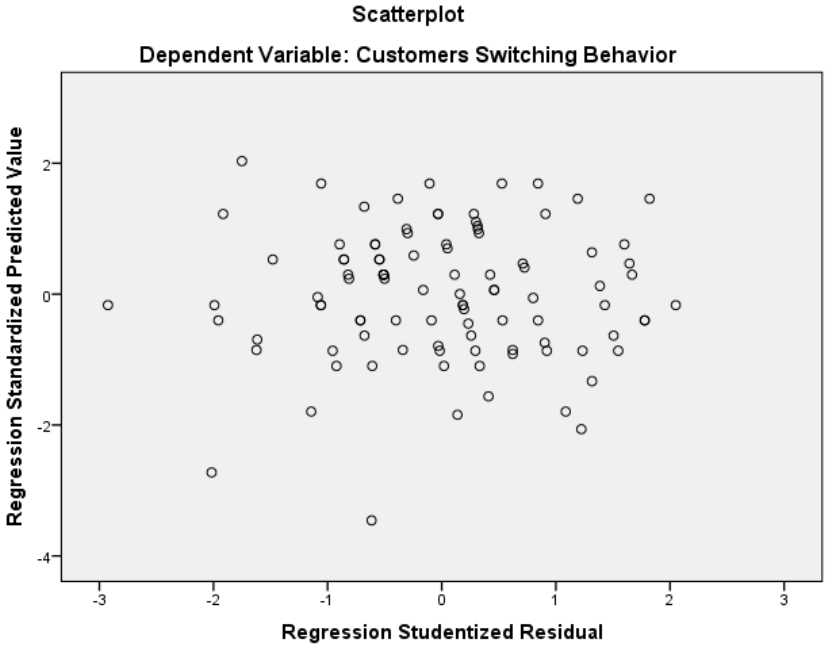
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	29,681	2,925		10,146	,000		
	Kepuasan Konsumen	,086	,214	,099	4,400	,010	,366	6,035
	Norma Subjektif	,202	,208	,240	5,972	,004	,366	6,035

a. Dependent Variable: Customers Switching Behavior

Hasil Uji Heteroskedastisitas



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran 6 :

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	29,681	2,925		10,146	,000		
	Kepuasan Konsumen	,086	,214	,099	4,400	,010	,366	6,035
	Norma Subjektif	,202	,208	,240	5,972	,004	,366	6,035

a. Dependent Variable: Customers Switching Behavior

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	29,681	2,925		10,146	,000		
	Kepuasan Konsumen	,086	,214	,099	4,400	,010	,366	6,035
	Norma Subjektif	,202	,208	,240	5,972	,004	,366	6,035

a. Dependent Variable: Customers Switching Behavior

Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,858	2	12,429	4,189	,009[b]
	Residual	1014,132	97	10,455		
	Total	1038,990	99			

a. Dependent Variable: Customers Switching Behavior

b. Predictors: (Constant), Norma Subjektif, Kepuasan Konsumen

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,155[a]	,624	,404	3,233

a. Predictors: (Constant), Norma Subjektif, Kepuasan Konsumen

b. Dependent Variable: Customers Switching Behavior

Hasil Uji Variabel Dominan

Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		10,146	,000
	Kepuasan Konsumen	,099	4,400	,010
	Norma Subjektif	,240	5,972	,004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : WIDY TRI SIANURI

NIM : 0503183247

Tempat/Tanggal Lahir : Medan Krio, 08 Juli 2000

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : DSN. I – A Sei Mencirim

E – mail : widynuri80@gmail.com

II. RIWAYAT HIDUP

1. Tahun 2006 – 2012 : MIS ALWASHLIYAH MEDAN KRIO
2. Tahun 2013 -2015 : MTS Negeri 3 Medan
3. Tahun 2015 – 2018 : MAN 2 MODEL MEDAN
4. Tahun 2018 : UIN SUMATERA UTARA Angkatan 2018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN