

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *BRAND TRUST* DAN *IMAGE*
TERHADAP *BRAND SWITCHING* KE PROVIDER BY.U
DALAM EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU)**

SKRIPSI

Oleh :

AQILA FADILA HAYA MALAU

NIM. 0501183289

Program Studi

Ekonomi Islam



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2023 / 1445 H

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *BRAND TRUST* DAN *IMAGE*
TERHADAP *BRAND SWITCHING* KE PROVIDER BY.U
DALAM EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU)**

SKRIPSI

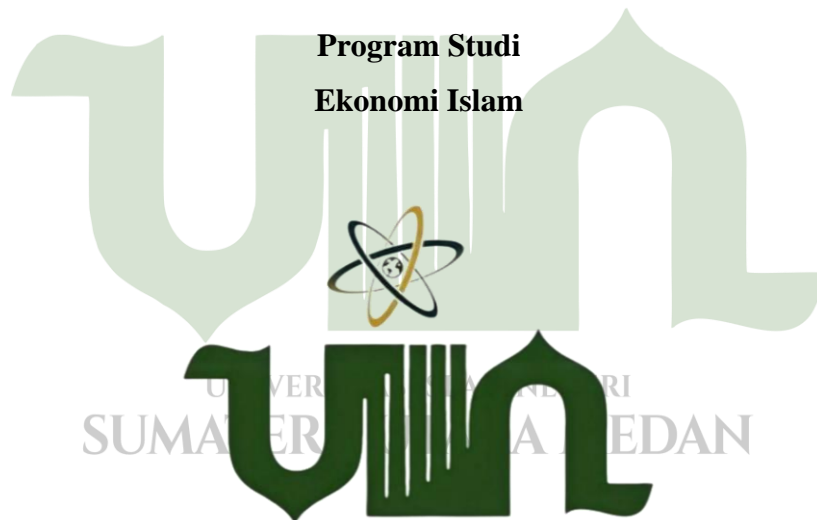
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh :

AQILA FADILA HAYA MALAU

NIM. 0501183289

**Program Studi
Ekonomi Islam**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2023 M / 1445 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aqila Fadila Haya Malau

NIM : 0501183289

Tempat Tanggal Lahir: Medan, 13 September 2000

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Jl. Platina IV Ling X Titipapan

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION, BRAND TRUST DAN IMAGE* TERHADAP *BRAND SWITCHING KE PROVIDER BY.U* DALAM EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS MAHASISWA FEBI UINSU)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 13 Januari 2023

Yang membuat pernyataan

Aqila Fadila Haya Malau

NIM. 0501183289

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul:

PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *BRAND TRUST* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *BRAND SWITCHING* KONSUMEN KE PROVIDER DIGITAL BY.U DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS MAHASISWA FEBI UINSU)

Oleh:

AQILA FADILA HAYA MALAU
NIM. 0501183289

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


Medan, 13 Januari 2023

Dosen Pembimbing I



Nurhati, M. Kom
NIDN. 0108087908

Dosen Pembimbing II



Muhammad Syahbudi, MA
NIDN. 2013048403

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul “Pengaruh Customer Satisfaction, Brand Trust dan Image Terhadap Switching ke Provider By.U dalam Ekonomi Islam” atas nama Aqila Fadila Haya Malau, NIM 0501183289, Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 02 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 13 Februari 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,



Imsar, M.Si
NIDN. 2003038701

Sekretaris



Rahmat Daim Harahap, M.Ak
NIDN. 0126099001

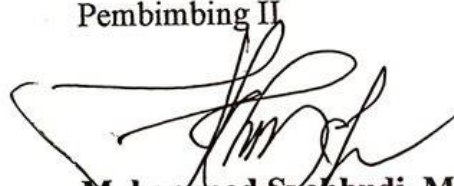
Anggota

Pembimbing I



Nurbaiti, M.Kom
NIDN. 0108087908

Pembimbing II



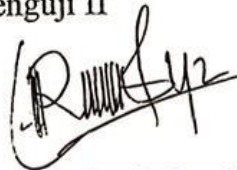
Muhammad Syahbudi, MA
NIDN. 2013048403

Penguji I



Dr. Isnaini Harahap, MA
NIDN. 2020077503

Penguji II



Rahmi Syahriza, MA
NIDN. 2003018501

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Penelitian Aqila Fadila Haya Malau (2022) Skripsi berjudul, "Pengaruh Customer Satisfaction, Brand Trust dan Image Terhadap Brand Switching Konsumen ke Provider By.U Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)" dengan dosen pembimbing skripsi 1 Ibu Nurbaiti, M.Kom dan dosen pembimbing 2 Muhammad Syahbudi, MA.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction*, pengaruh *brand trust* dan pengaruh *brand image* terhadap *brand switching* pada mahasiswa FEBI UINSU. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 98 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat IBM SPSS Versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *brand switching* dengan probabilitas sebesar 0,036. *Brand trust* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *brand switching* dengan probabilitas sebesar 0,026. *Brand image* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap *brand switching* dengan probabilitas sebesar 0,012. Secara simultan *customer satisfaction*, *brand trust* dan *brand image* berpengaruh signifikan *brand switching* yang di tunjukkan oleh nilai signifikan $F < \alpha$ ($0.000 < 0.05$).

Kata kunci : *Customer Satisfaction*, *Brand Trust*, *Brand Image*, dan *Brand Switching*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemampuan, secara fisik, dan psikologi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Customer Satisfaction, Brand Trust dan Image Terhadap Brand Switching Konsumen ke Provider By.U Dalam Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)”.

Tak lupa penulis panjatkan sholawat bertangkaikan salam dilantunkan kepada Nabi Muhammad Saw yang telah membawa kita kezaman yang gelap gulita ke arah zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abu Rokhmad, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
3. Ibu Dr. Marliyah, M.A selaku wakil dekan I Fakultas Ekomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis selaku wakil dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.A., selaku wakil dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
6. Bapak Imsar, M.Si selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam FEBI Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Rahmad Daim Harahap, M.Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

8. Ibu Nurbaiti, M. Kom selaku dosen pembimbing skripsi 1 yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan serta saran-saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Muhammad Syahbudi, MA selaku dosen pembimbing skripsi 2 yang telah memberikan banyak masukan dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan yang telah memberikan dedikasinya kepada penulis sehingga penulis memperoleh banyak ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pengamalan semasa perkuliahan.
11. Seluruh Staff Akademik yang memberikan pelayanan selama proses administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
12. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yaitu ayah saya Risman Malau, Almh ibu saya Anisa Pakpahan, Abang saya Ari Silva Syahputra Malau, Kakak ipar saya Retno Lisdi Yolanda, Adik saya Riansah Putra Malau dan Keponakan saya Khalid Semesta Malau, yang selalu menyayangi, memberi semangat, dan memberikan dukungan penuh dalam pengerjaan skripsi yang saya kerjakan ini
13. Kepada pasangan saya, terima kasih sudah membantu dalam mengerjakan tugas akhir ini, sudah menemani, meluangkan waktu, memberikan semangat dan motivasi kepada saya
14. Kepada teman-teman seperjuangan saya, Aida ulviani, Dila Fahira, Dini Sharfina, Faraz Aziz Ilmi Sitorus, Haura Alya Amri, Lismaini Agustin, Nuraini S, Suaibah Aslamiyah Harahap, Tasya Bellinda, Yulia Permata Sari Hsb, Yuliawati yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
15. Kepada teman-teman kelas Ekonomi Islam A yang berjuang dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

16. Terima kasih kepada semua pihak yang ikut membantu dalam pengerjaan skripsi ini hingga saya telah sampai pada tahap penyelesaian dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga dengan segala partisipasi yang sudah penulis dapatkan dari bentuk bantuan, nasehat serta bimbingan dapat dibalas oleh Allah SWT dan dapat diberikan keberkahan dalam hidup. Dalam penulisan kata terakhir pada halaman, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, penulis berharap adalah skripsi ini akan tetap memberikan manfaat untuk kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Medan, 06 Januari 2023

Penulis,

Aqila Fadila Haya Malau
NIM. 0501183289



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Tinjauan Literatur	12
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Penelitian.....	27
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Data Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Definisi Operasional	32
G. Teknik Analisa Data	34
H. Hipotesis	37
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara	38
1. Sejarah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara	38
2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara	38
B. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara	41
C. Deskripsi Responden Penelitian	42
1. Karakteristik Berdasarkan Usia	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	42
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk	43
D. Deskripsi Variabel	44
1. Variabel Customer Satisfaction	44
2. Variabel Brand Trust	45
3. Variabel Brand Image	46
4. Variabel Brand Switching	48

E. Uji Kualitas Data.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	51
F. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolinearitas	53
3. Uji Heteroskedastisitas	53
G. Analisis Regresi Linier Berganda	54
H. Hipotesis.....	56
1. Uji Koefisien Determinasi (R Square)	56
2. Uji Parsial (Uji T).....	56
3. Uji F.....	58
I. Interpretasi Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran - Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Data Operator Serba Digital di Indonesia	2
2 Research Gap Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Brand Switching	6
3 Research Gap Pengaruh Brand Trust terhadap Brand Switching.....	6
4 Research Gap Pengaruh Brand Image terhadap Brand Switching	7
5 Penelitian Terdahulu.....	233
6 Daftar Mahasiswa aktif FEBI UINSU.....	30
7 Pengukuran Nilai Skala Likert	32
8 Definisi Operasional Variabel Penelitian	333
9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	43
12 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk	43
13 Deskripsi Statistik Customer Satisfaction	44
14 Deskripsi Statistik Brand Trust	45
15 Deskripsi Statistik Brand Image.....	47
16 Deskripsi Statistik Brand Switching.....	48
17 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	50
18 Hasil Uji Reliabilitas	51
19 Uji Normalitas	52
20 Uji Multikolinieritas	53
21 Uji Heteroskedastisitas	54
22 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
24 Hasil Uji Parsial (t).....	57
25 Uji F (Simultan).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Kerangka Penelitian	27



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuisisioner Penelitian	76
2 Tabulasi Data Kuisisioner	80
3 Daftar Tabel.....	91
4 Daftar Riwayat Hidup	94
5 Cek Turnitin	95



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN