

**HUBUNGAN MERGER BANK SYARIAH TERHADAP MINAT  
MELAKUKAN *CUSTOMER SWITCHING BEHAVIOR***

**SKRIPSI**



Oleh:

**Faigatul Atika**

**1900032233**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu  
dalam bidang ilmu Ekonomi studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**THE CORRELATION BETWEEN THE MERGER OF SHARIA BANKS  
AND THE INTENTION OF CUSTOMER-SWITCHING BEHAVIOR**

**THESIS**



By:

**Faigatul Atika**

**1900032233**

Submitted to meet the requirements of earning a bachelor's degree in Economics

of the Sharia banking study

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

# HALAMAN PENYEKAT



## NOTA DINAS

Roful Wahyudi., S.E.I., M.E.I  
Pembimbing Skripsi

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lamp : 3 eks

Kepada

Yth. Kaprodi Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
di  
Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Faigatul Atika  
NIM : 1900032233  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Hubungan Merger Bank Syariah Terhadap Minat  
Melakukan *Switching Customer Behavior***

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *munaqasyah*.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 22 Februari 2024  
Pembimbing

  
Roful Wahyudi., S.E.I., M.E.I

NIPM:19861014201610111245690



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : F9/175/D.3/III/2024

Tugas akhir dengan Judul : Hubungan Merger Bank Syariah Terhadap  
Minat Melakukan *Switching Customer*  
*Behavior*

Nama : Faigatul Atika

NIM : 1900032233

Telah diujikan pada tanggal : 13/03/2024

Nilai Ujian : 71,7/B+

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 21 Maret 2024



Dekan  
Fakultas Agama Islam

Ari Bahman, M.Pd.I.

NPM 19900720201601111133468

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.

NIPM 198603162016101110889835



## PERSETUJUAN TIM PENGUJIAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Hubungan Merger Bank Syariah Terhadap Minat  
Melakukan *Switching Customer Behavior*

Nama : Faigatul Atika

NIM : 1900032233

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Rofiul Wahyudi., S.E.I., M.E.I (.....)  
NIPM: 1986101420161011112245690

Penguji I : Dr. Riduwan, M.Ag. (.....)  
NIPM: 197610282016101110973080

Penguji II : Pribawa E. Pantas, S.E.Sy., M.E.K (.....)  
NIPM: 199203272016101111241423

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 13 Maret 2024

Waktu : 08:00-09:30

Nilai : B+

Hasil : Lulus dengan perbaikan

**SURAT PERNYATAAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Faigatul Atika

NIM : 1900032233

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22 Februari 2024

Yang Menyatakan

Faigtul Atika

NIM. 1900032233



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faigatul Atika  
NIM : 1900032233  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Skripsi : **Hubungan Merger Bank Syariah Terhadap  
Minat Melakukan *Switching Customer Behavior***

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 Februari 2024

Yang menyatakan



Faigatul Atika  
NIM. 1900032233



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Faigatul Atika

NIM : 1900032233

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Email : [faigatul1900032233@webmail.uad.ac.id](mailto:faigatul1900032233@webmail.uad.ac.id)

Judul tugas akhir : Hubungan Merger Bank Syariah Terhadap Minat Melakukan *Switching Customer Behavior*


Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan/tidak mengizinkan) karya saya tersebut diunggah ke dalam *Repository* Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.


Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengatahui Pembimbing

Yogyakarta, 22 Februari 2024

  
Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I

NIPM: 19861014201610111245690

  
Faigatul Atika

NIM. 1900032233

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: ayat 5-6)

“Hidup bukan tentang kesempurnaan, tapi tentang mencapai mimpimu”

-Jeon Jungkook-

*“Work until you don't have to introduce yourself”*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala berkah dan kasih sayang-Nya yang telah memberikah rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Hubungan Merger Bank Syariah Terhadap Minat Melakukan *Customer Switching Behavior*” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan. Walaupun masih jauh dari kata sempurna namun penulis sangat bersyukur dan bangga telah sampai pada titik ini dan menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, yaitu:

1. Kepada orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi sekaligus orang yang paling berjasa dalam hidup saya. Bapak Suharto dan Ibu Khausiyah yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang serta pengorbanan yang tulus dan luar biasa. Terimakasih atas segalanya yang telah diberikan semoga Allah senantiasa melindungi dan memberikan kasih dan sayang-Nya.
2. Seluruh keluarga besar saya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi support kepada penulis.
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Rofiul Wahyudi S.E.I., M.E.I. terimakasih telah sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing Akademik. Dr. Riduwan, S.E., M.Ag., yang telah membimbing saya selama saya menjadi Mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan.
5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu nama serta jasa pengorbanannya. Terimakasih atas banyak ilmu yang sangat berharga, semoga Allah menghitungnya sebagai amal jariyah, aamin.
6. Almamater Universitas Ahmad Dahlan tempat dimana saya mencari ilmu serta pengalaman baru selama saya berkuliah di UAD.
7. Kepada seluruh Masyarakat Yogyakarta yang telah membantu memberikan informasi terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Kepada Fathol Bari, terimakasih senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Sitti Anisah Zaini, sahabat sekaligus saudara saya, terimakasih senantiasa memberikan bantuan, dukungan serta motivasi bagi penulis.
10. Kepada teman-teman saya Afni, Lala, Mayu, Nurul, Fifi, Nova, Suhai, Susi. Serta teman-teman saya yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah mendengarkan segala keluh kesah serta memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan kalian semua.
11. Kepada Mela Septi Rofika, terimakasih atas segala support, nasehat, bimbingan, motivasi untuk terus maju dan segala bantuan yang diberikan



kepada penulis. Semoga Allah mencatatnya sebagai kebaikan dan semoga Allah membalas kebaikan yang telah diberikan.

12. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri Faigatul Atika, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikan dengan semaksimal mungkin. Walau prosesnya tidak secepat orang lain, tapi ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 NO: 158/1988 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik

غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## 2. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

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

## 3. *Ta'marbutah* di Akhir Kata ditulis *h*

حكمة	Ditulis	Hikmah
علة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karōmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

#### 4. Vokal Pendek

	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa'ala
	kasrah	ditulis	i
ذكر			
	ḍammah	ditulis	ḥukira
يذهب		ditulis	u
		ditulis	yaḥhabu

#### 5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	tansā
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karīm
4	Ḍammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūd



## 6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis	Ai bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	au qaul

## 7. Vokal Pendek yang Beruntutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	aantum
أعدت	ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

## 8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf *Qamariyah* ditulis dengan menggunakan huruf "al".  
Apabila *Syamsiyah* ditulis dengan menggandakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya.

انقران	Ditu lis	<i>al-Qur'ān</i>
انقييس	Ditu lis	<i>al-Qiyās</i>
انسمباء	Ditu lis	<i>as-samā'</i>
انشمس	Ditu lis	<i>asy-syams</i>

## 9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	ḡawi al-furūd
أهل السنة	Ditulis	ahlus-sunnah

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, hidayah, karunia serta kasih sayang dan Rahma-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan di waktu yang tepat. Shalawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada suri tauladan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi'it tabi'in, serta umatnya yang senantiasa istiqamah dalam menjalankan dan menjunjung tinggi syariat Islam.

Teriring doa serta rasa terimakasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I., selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Riduwan, S.E., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan bimbingan akademik dan juga arahan selama di bangku perkuliahan.
5. Bapak Rofiul Wahyudi S.E.I., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan tenaga dan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah serta Civitas Akademika Universitas Ahamad Dahlan.
7. Orang tua serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis.

Dengan keredahan hati, penulis memohon kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan kekurangan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, itu semata-mata kelalaian dan kehilafan dari penulis sendiri. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan, ini maupun bahasa oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna dan menambah pengetahuan pembaca.



## ABSTRAK

Industri perbankan di Indonesia mencetak sejarah baru dengan bergabungnya tiga bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Berita mengenai merger ini telah menjadi topik hangat yang ramai diperbincangkan sejak awal di resmikannya pada tahun 2021. Dengan terlaksananya merger tersebut dimungkinkan memicu terjadinya perpindahan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat hubungan merger bank Syariah terhadap minat melakukan *switching customer behavior*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder dengan menggunakan angket/kuisisioner sebagai instrument pengukuran variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah selain pengguna Bank Syariah Indonesia dan sampel yang diperoleh sebanyak 96 orang responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling*. Analisis data penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel X dengan variabel Y serta mengetahui hubungan antar keduanya dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linear Sederhana dan uji t.

Hasil dari penelitian ini adalah hasil dari uji parsial (uji t) dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti H<sub>0</sub> ditolak H<sub>1</sub> diterima. Hal ini menandakan bahwa merger bank Syariah memberikan pengaruh terhadap *switching customer behavior*.

**Kata kunci:** Merger Bank Syariah, *Switching Customer Behavior*

## **ABSTRACT**

The merger of three Indonesian Sharia banks to become Bank Syariah Indonesia created a new history in the Indonesian banking industry. Since its inauguration in 2021, news about this merger has become a hot topic that has been widely discussed. This merger makes it possible to trigger customer switching. This research aims to analyze whether there is a correlation between the merger of sharia and the interest in customer switching behaviour.

The primary and secondary data in this research were obtained through questionnaires as variable measurement instruments. The population in this research was non-customers of Bank Syariah Indonesia. This research used the descriptive quantitative method. The non-probability sampling was used to obtain 96 respondents. This research data analysis used Simple Linear Regression analysis and the t-test, aiming to test the influence between variables X and Y and determine the correlation between the two.

The results of this study show that the partial test (t-test) results show a significance that was smaller than 0.05, which means that H<sub>0</sub> was rejected and H<sub>1</sub> was accepted. This indicates that the merger of Sharia Banks influenced customer switching behavior.

**Keywords: Merger of Sharia banks, customer-switching behavior**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENYEKAT</b> .....	i
<b>NOTA DINAS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xvii
<b>ABSTRAK</b> .....	xix
<b>ABSTRACT</b> .....	xx
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
A. Rumusan Masalah .....	9
B. Tujuan Penelitian .....	9
C. Manfaat Penelitian .....	10
D. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II</b> .....	13
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Kerangka Teori .....	13
1. Bank Syariah .....	13
2. Merger Bank Syariah.....	19
3. <i>Switching Customer</i> .....	24
B. Telaah Pustaka .....	26
C. Hipotesis .....	31
<b>BAB III</b> .....	33
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	33
A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel penelitian .....	33

1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
C. Sumber Data .....	35
D. Variabel Penelitian .....	36
E. Definisi Operasional Variabel .....	36
F. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas .....	38
G. Uji Asumsi Klasik .....	39
1. Uji Normalitas.....	39
2. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	39
4. Pengujian Hipotesis .....	40
a. Uji Parsial (Uji T) .....	40
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHSAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	41
1. Profil PT Bank Syariah Indonesia .....	41
2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia .....	42
B. Karakteristik Responden .....	43
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
1. Hasil Uji Validitas .....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	52
1. Hasil Uji Normalitas .....	52
2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	53
E. Hasil Uji Parsial T (uji t) .....	54
F. Pembahasan .....	55
<b>BAB V.....</b>	<b>59</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Jaringan Kantor Bank Syariah .....	3
Table 3. 1Skala Likert .....	35
Tabel 3. 2 Operasional Tabel .....	37
Tabel 4. 1Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4. 3Domisili di Yogyakarta .....	45
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 6 Responden berdasarkan Jenis Rekening Bank yang digunakan .....	47
Tabel 4. 7 Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Merger.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Switching Customer Behavior .....	50
Tabel: 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 11 Tabel Uji Normalitas .....	52
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linier Sederhana .....	54
Tabel 4. 13 Uji Parsial T (uji t).....	55