

**ANALISIS PENGARUH SWITCHING CUSTOMER BANK
KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Ahmad Dahlan)**

SKRIPSI



Oleh:

Wisnu Mahendra

1700032028

Diajukan kepada Prodi Perbankan Syariah untuk memenuhi persyaratan guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SWITCHING CUSTOMERS FROM
CONVENTIONAL BANKS TO INDONESIAN ISLAMIC BANKS**

**(Case Study on Sharia Banking Students of the Faculty of Islamic Religion, Ahmad
Dahlan University)**

THESIS



By

Wisnu Mahendra

1700032028

Submitted to the Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Religion
Ahmad Dahlan University to fulfill the requirements for
Obtaining a Bachelor of Economics Degree

**FACULTY OF ISLAM
AHMAD DAHLAN UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan Munaqasyah

Lamp. : 3 eks

Kepada
Yth. Kaprodi
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Wisnu Mahendra
NIM : 1700032028
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Switching Customer* Bank Konvensional ke Bank Syariah Indonesia

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2024
Pembimbing


Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I
NIPM 19861014 201610 111 1245690



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 : F9/125/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Analisis Pengaruh Switching Costumer
Bank Konvensional Ke Bank Syariah Indonesia

Nama : Wisnu Mahendra

NIM : 1700032028

Telah diujikan pada tanggal : 29/05/2024

Nilai Ujian : 75/B+

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

Mengetahui

Yogyakarta, 10 Juni 2024

Dekan
Fakultas Agama Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 19900720201601111133468

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wisnu Mahendra
NIM : 1700032028
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

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

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Wisnu Mahendra
NIM 1700032028

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Analisis Pengaruh *Switching Customer* Bank Konvensional
Ke Bank Syariah Indonesia
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas
Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan)

Nama : Wisnu Mahendra
NIM : 1700032028
Program Studi : Perbankan Syariah
Telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah :
Ketua : Roful Wahyudi, S.E.I., M.E.I (.....)
NIPM. 19861014 201610 111 1245690
Penguji I : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. (.....)
NIPM. 19860319 201610 111 0889835
Penguji II : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. (.....)
NIPM 19930623 202104 111 1397120

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 29 Mei 2024

Waktu : Rabu, 29 Mei 2024
Nilai : 75,5 / B+
Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~ / Lulus dengan perbaikan / Tidak lulus

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wisnu Mahendra

NIM : 1700032028

Fakultas : Agama Islam

Judul tugas akhir : Analisis Pengaruh *Switching Customer* Bank Konvensional Ke Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan)

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 saya 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 di kemudian 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, 21 Mei 2024

Wisnu Mahendra

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wisnu Mahendra
NIM : 1700032028
Email : wisnu1700032028@mail.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul tugas akhir : Analisis Pengaruh *Switching Customer Bank*
Konvensional Ke Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus
Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Ahmad Dahlan)

Dengan ini menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses melakukan pengelolaan terhadap karya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak)





Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Mengetahui,

Pembimbing


Roful Wahyudi.S.E.I.,M.E.I
NIPM. 19861014 201610 111 1245690


Wisnu Mahendra
NIM. 1700032028

Halaman Persetujuan Pembimbing

Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan Munaqasyah

Lamp. : 3 eks

Kepada
Yth. Kaprodi
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, melakukan koreksi, serta mengadakan perbaikan terhadap proposal skripsi saudara:

Nama : Wisnu Mahendra
NIM : 1700032028
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Switching Customer* Bank Konvensional ke Bank Syariah Indonesia

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2024
Pembimbing


Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I
NIPM 19861014 201610 111 1245690

MOTTO

”Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Ngatimin dan Ibu Maryati yang selama ini telah mendidik saya, menjadi penyemangat hidup saya, memberikan kasih sayang yang sangat tulus, selalu mendoakan saya disini, serta selalu memberikan dukungan selama ini baik secara moril dan materil demi kelancaran dan kesuksesan saya dalam mengerjakan tugas akhir ini. Tanpa dukungan kalian mungkin saya tidak bisa berada dititik ini. Sebagai wujud terimakasih atas apa yang ayah dan ibu berikan selama ini, saya persembahkan karya sederhana ini untuk dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya.
2. Adik saya Aqilah dan Afiqah terbaik yang saya miliki, terimakasih selalu memberikan motivasi dan semangat dalam setiap keadaan sampai saya berada dititik ini.
3. Dosen pembimbing skripsi bapak Rofiul Wahyudi,S.E.I.,M.E.I saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena sudah bersedia

menjadi dosen pembimbing dan senantiasa memberikan arahan dari awal hingga akhir.

4. Dosen pembimbing akademik bapak Dr.Riduwan, S.E., M.Ag, yang selalu sabar dalam membimbing dari semester awal hingga semester akhir, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk membimbing, sekali lagi terimakasih untuk nasehat, saran, serta tuntunannya.
5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu serta seluruh staf, karyawan di Fakultas Agama Islam, terimakasih atas jasa dan pengorbannya yang insyaAllah menjadi amal jariyah kelak.
6. Sahabat terbaik saya Chafid, Liawati dan Dessy yang selalu mengingatkan progres skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan bimbingan rutin setiap hari saudara Ibnu Fadillah dan saudari Nurmala Putri, Silatul Atqia. Moment ini akan jadi cerita gess.
8. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu terimakasih orang-orang baik yang sudah hadir dalam hidup saya semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

PEDOMAN 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:158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba ^ˁ	B	Be
ت	ta ^ˁ	T	Te
ث	ša ^ˁ	š	es(dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Ẓ	zet(dengan titik diatas)
ر	ra ^ˁ	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	esdanye
ص	ṣad	ṣ	es(dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de(dengan titik dibawah)
ط	ṭa ^ˁ	ṭ	te(dengan titik dibawah)
ظ	ẓa ^ˁ	ẓ	zet(dengan titik dibawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa ^ˁ	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 ^ˁ	H	Ha
ء	hamzah	„	apostrof
ي	ya ^ˁ	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدسة	ditulis	'iddah

3. Ta'marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	„illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karōmah al-auliyā'
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

4. Vokal Pendek

ا	Fathah	ditulis	A
فعل		ditulis	fa'ala
ا	kasrah	ditulis	i
ذكر	ammah	ditulis	zūkira
ا		ditulis	u
يذهب		ditulis	yażhabu

5. Vokal Panjang

1	Fathah+alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	jāhiliyh
2	Fathah+ya'mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	tansā
3	Kasrah+ya'mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karīm
4	Ḍammah+wawumati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūḍ

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah+ya“mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	Fatḥah +wawumati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم أعد	ditulis	a“antum
ست	ditulis	u“iddat
لءن شكرتم	ditulis	la“insyakartum

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القر	ditulis	al-Qur“ān
أن القيا	ditulis	al-Qiyās
س السد	ditulis	al-Samā“
ماء	ditulis	al-Syam
الشمس		

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Dituli	zawial-furūd
أهل السنة	s	ahlas-sunnah
	Dituli	
	s	

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah SAW.

Tak lupa saya ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi terkhusus:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
2. Bapak Dr. Arif Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Univeritas Ahmad Dahlan Yogyakarta
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Univeritas Ahmad Dahlan Yogyakarta
4. Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Dr.Riduwan, S.E., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan saya ilmu yang bermanfaat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun demi perkembangan kedepannya. Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membaca.

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	viii
MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xx
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kerangka Teori.....	8
1. Bank Syariah.....	8
2. Pengertian Customer (Konsumen).....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	8
C. Kerangka Berfikir.....	20
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel.....	22

C.	Defisini Operasional Variabel.....	23
1.	Pengetahuan.....	23
2.	Persepsi.....	23
3.	Kualitas Layanan.....	24
4.	Perpindahan Konsumen.....	26
D.	Jenis dan Sumber Data.....	26
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.	Dokumentasi.....	27
2.	Kuisisioner (Angket).....	28
F.	Skala Pengukuran.....	28
G.	Teknik Analisa Data.....	28
1.	Uji t (Persial).....	28
2.	Uji f (F-Test).....	29
3.	Uji r square.....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A.	Gambaran Objek Penelitian.....	31
B.	Hasil Penelitian.....	31
1.	Karakteristik Responden.....	31
2.	Uji Validitas dan Riliabilitas.....	32
C.	Penguj Hipotesis.....	35
1.	Hasil Uji t (Persial).....	35
2.	Hasil Uji f (Simultan).....	37
3.	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	38
D.	Pembahasan.....	39
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A.	KESIMPULAN.....	41
B.	SARAN.....	41

DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	32

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	10
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	20
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	33
Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.5 Hasil Uji t (Parsial)	36
Tabel 4.6 Hasil Uji f (Simultan).....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 2.1 Data Olah SPSS	51
Lampiran 3.1 Hasil Uji Validitas	54
Lampiran 4.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Lampiran 5.1 Hasil Hipotesis	56

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penentu mahasiswa prodi perbankan syariah berpindahan konsumen bank konvensional ke bank syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa prodi perbankan syariah Universitas Ahmad Dahlan. Metode penelitian yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebar kuesioner pada 32 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan secara parsial variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap switching customer bank syariah. Pengaruh persepsi tidak berpengaruh positif terhadap switching customer bank syariah. Pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif dan berpengaruh secara simultan terhadap switching customer bank konvensional ke bank syariah.

Secara (Simultan) Uji f pengetahuan, persepsi dan kualitas layanan berpengaruh positif serta simultan terhadap switching customer bank konvensional ke bank syariah Indonesia. Hasil uji Koefisiensi Determinasi (R^2) disimpulkan bahwa variabel (Pengetahuan, persepsi, dan kualitas layanan) mempengaruhi variabel keputusan perpindahan konsumen sebesar 73,2%, sisanya dipengaruhi variabel lain sebesar 26,8% yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata kunci : Pengetahuan, Persepsi, Kualitas layanan, Switchng customer