FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEINGINAN NASABAH BANK SYARI'AH UNTUK BERPINDAH KE BANK LAIN

(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Bukittinggi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Diajukan oleh :

LOLI FITRIA LOKA

1410521018

Dosen Pembimbing :

M. Fany Alfarisi , SE, MS.Fin

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2018

No. Alumni Universitas	**LOLI FITRIA LOKA**	No. Alumni Fakultas

a) Tempat/Tgl Lahir: Bukittinggi/28 Juli 1995, b) Nama Orang Tua: Jeffri dan Zarvina, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1410521018, f) Tanggal Lulus: 03 Mei 2018, g) Predikat Lulus: Memuaskan, h) IPK: 3,13 i) Lama Studi: 3 Tahun 10 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Jln. Jambak Dalam Bukit Apit Puhun, Kec. Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEINGINAN NASABAH BANK SYARI'AH UNTUK BERPINDAH KE BANK LAIN
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Bukittinggi)

Skripsi oleh: Loli Fitria Loka
Pembimbing: _M.Fany Alfarisi, SE. MsFin, PhD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keinginan nasabah bank syariah mandiri untuk berpindah ke bank lain (studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bukittinggi). Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 110 nasabah bank syariah mandiri Bukittinggi. Pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan statistik deskriptif, analisis faktor, uji validitas dan uji reliabilitas melalui program SPSS 20.0 (*Statistical Program for Social Science*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Banyaknya faktor yang terbentuk adalah sebanyak 8 faktor, (2) Faktor yang sangat berpengaruh terhadap keinginan nasabah bank syariah untuk berpindah ke bank lain adalah faktor perpindahan tanpa disengaja, dan (3) Pengaruh faktor perpindahan tanpa sengaja mempengaruhi keinginan nasabah bank syariah untuk berpindah ke bank lain jika nasabah tersebut pindah ke lokasi baru karena pindah dinas ke suatu tempat, bisa juga terjadi karena cabang bank tersebut yang pindah ke lokasi baru atau ditutup.

Kata Kunci : ***Perbankan Syariah, Customer Switching Behavior, Penggerak Perilaku Switching***

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal **03 Mei 2018**

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	**M.Fany Alfarisi, SE. MsFin, PhD**	**Sari Surya, SE, MM**	**Venny Darlis, SE, MRM**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE. MSi
NIP. 197208262003122004

TandaTangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	TandaTangan
No. Alumni Universitas	Nama	TandaTangan