

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT UNTUK TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	4
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Kerangka Penulisan	6
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Gambaran Umum Teori	9
2.1.2 Perilaku Perpindahan Pelanggan	9
2.1.3 Persepsi Harga	10
2.1.4 Kualitas Layanan	11
2.1.5 Reputasi	14
2.1.6 Kepatuhan Syariah	15
2.1.7 Perpindahan Tidak Disengaja	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.2.1 Kaitan antara Persepsi Harga dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	18

2.2.2 Kaitan antara Kualitas Layanan dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	19
2.2.3 Kaitan antara Reputasi dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	20
2.2.4 Kaitan antara Kualitas Layanan dengan Reputasi	21
2.2.5 Kaitan antara Kepatuhan Syariah dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	22
2.2.6 Kaitan antara Perpindahan Tidak Disengaja dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	23
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	33
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data	33
3.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	34
3.4 Metode Analisis	38
3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39
3.4.1.1 Analisis Validitas	39
3.4.1.2 Analisis Reliabilitas	40
3.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	40
3.4.2.1 Multikolinearitas	41
3.4.2.2 Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.4.2.3 <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	41
3.5 Hipotesis Statistik dan Pengujiannya	42
3.5.1 Analisis Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	42
3.5.2 Signifikansi (<i>p-value</i>)	42
3.5.3 Effect Size (F^2)	42
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	43
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	43
4.1.1 Domisili Responden	44

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	46
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	47
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Bank	48
4.2 Deskripsi Objek Penelitian	49
4.2.1 Perilaku Perpindahan Pelanggan	49
4.2.2 Persepsi Harga	50
4.2.3 Kualitas Layanan	51
4.2.4 Reputasi	55
4.2.5 Kepatuhan Syariah	56
4.2.6 Perpindahan tidak Disengaja	58
4.3 Hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas	59
4.3.1 Validitas	59
4.3.2 Reliabilitas	60
4.4 Hasil Analisis Data	62
4.4.1 Hasil Analisis Multikolinearitas	62
4.4.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.4.3 Hasil Analisis Predictive Relevance (Q^2)	63
4.5 Hasil Uji Hipotesis dan Mediasi	64
4.6 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Keterbatasan dan Saran	78
5.2.1 Keterbatasan	78

5.5.2 Saran	79
DAFTAR KEPUSTAKAAN	80
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Konseptual Perilaku Perpindahan Pelanggan	9
Tabel 2.2 Definisi Konseptual Persepsi Harga	11
Tabel 2.3 Definisi Konseptual Kualitas Layanan	13
Tabel 2.4 Definisi Konseptual Reputasi	15
Tabel 2.5 Definisi Konseptual Kepatuhan Syariah	16
Tabel 2.6 Definisi Konseptual Perpindahan Tidak Disengaja	18
Tabel 2.7 <i>Literature Review Matrix</i>	25
Tabel 2.8 Posisi Penelitian	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Perilaku Perpindahan Pelanggan	35
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Persepsi Harga	36
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	36
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Reputasi	37
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Kepatuhan Syariah	38
Tabel 3.6 Operasionalisasi Variabel Perpindahan Tidak Disengaja	38
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan Perilaku Perpindahan Pelanggan	49
Tabel 4.2 Tanggapan Responden yang Berpindah Bank atas Pernyataan Persepsi Harga	50
Tabel 4.3 Tanggapan Responden yang Tidak Berpindah Bank atas Pernyataan Persepsi Harga	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden yang Berpindah Bank atas Pernyataan Kualitas Layanan	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden yang Tidak Berpindah Bank atas Pernyataan Kualitas Layanan	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden yang Berpindah Bank atas Pernyataan Reputasi	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden yang Tidak Berpindah Bank atas Pernyataan Reputasi	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden yang Berpindah Bank atas Pernyataan Kepatuhan Syariah	57
Tabel 4.9 Tanggapan Responden yang Tidak Berpindah Bank atas Pernyataan Kepatuhan Syariah	57

Tabel 4.10 Tanggapan Responden yang Berpindah Bank atas Perpindahan tidak Disengaja	58
Tabel 4.11 Tanggapan Responden yang Tidak Berpindah Bank atas Pernyataan Perpindahan tidak Disengaja	59
Tabel 4.12 Hasil Analisis Validitas Konvergen	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Validitas Diskriminan	60
Tabel 4.14 Hasil Analisis Reliabilitas Indikator	61
Tabel 4.15 Hasil Analisis Konsistensi Internal	62
Tabel 4.16 Hasil Analisis Multikolinearitas	62
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.18 Hasil Analisis Predictive Relevance	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Pertama	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Kedua	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Ketiga	66
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Keempat	66
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Kelima	67
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Keenam	68
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Ketujuh	68
Tabel 4.26 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil <i>Preliminary-Test</i>	3
Gambar 2.1 Kaitan antara Persepsi Harga dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	19
Gambar 2.2 Kaitan antara Kualitas Layanan dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	20
Gambar 2.3 Kaitan antara Reputasi dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	21
Gambar 2.4 Kaitan antara Kualitas Layanan dengan Reputasi	22
Gambar 2.5 Kaitan antara Kepatuhan Syariah dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	23
Gambar 2.6 Kaitan antara Perpindahan Tidak Disengaja dengan Perilaku Perpindahan Pelanggan	24
Gambar 2.7 Model Penelitian	24
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Domisili Responden	44
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	47
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	48
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Bank	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	84
Lampiran 2 Tanggapan Responden yang Tidak Berpindah Layanan Perbankan	93
Lampiran 3 Tanggapan Responden yang Berpindah Layanan Perbankan	99
Lampiran 4 Hasil Analisis Composite Reliability dan Average Variance Extracted	103
Lampiran 5 Hasil Analisis Heterotrait-Monotrait Ratio	103
Lampiran 6 Analisis Loading Factor	104
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas	104
Lampiran 8 Analisis Koefisien Determinasi	105
Lampiran 9 Analisis Predictive Relevance	105
Lampiran 9 Hasil Analisis Hipotesis	106