

202010160311619
Lativa Dyah Rahmawati
Prodi Manajemen

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
SWITCHING NASABAH BANK KONVENSIONAL KE BANK
SYARIAH**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Derajat

Mencapai Sarjana Manajemen



Oleh:

Lativa Dyah Rahmawati

202010160311619

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

202010160311619
Lativa Dyah Rahmawati
Prodi Manajemen

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SWITCHING NASABAH
DARI BABNK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH**

Oleh :

LATIVA DYAH RAHMAWATI

202010160311619

Malang, 11Desember 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Dicky Wisnu Usdek Riyanto, PhD.

Pembimbing II

NAMA DOSEN, GELAR

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SWITCHING NASABAH
DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH

Yang disiapkan dan disusun oleh:
Nama : **Lativa Dyah Rahmawati**
NIM : **202010160311619**
Jurusan : **Manajemen**



Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Desember, 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I :	Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.
Penguji I :	Dr. Eko Handayanto, M.M.
Penguji II :	Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi

M. Saiful Widyudi S., S.E., M.E., Ph.D. Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.



PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Lativa Dyah Rahmawati

NIM : 202010160311619

Program Studi : Manajemen

E-mail : lativadyah619@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil penjiplakan (plagiarisme) dan hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-saksi lainnya sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

Malang, 30 Desember 2025

Yang membuat pernyataan.




Lativa Dyah Rahmawati

ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SWITCHING NASBAH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH

Lativa Dyah Rahmawati
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : lativadyah19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi switching nasabah dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah di bank BTPN Syariah. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 150 responden nasabah bank BTPN Syariah sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuisioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS. Penelitian ini juga mencakup uji instrument, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen religiusitas, aksesibilitas, dan faktor sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching* nasabah.

Kata Kunci : *switching* nasabah; religiusitas; aksesibilitas; faktor sosial; bank syariah

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE SWITCHING OF CONVENTIONAL BANK CUSTOMERS TO SHARIA BANKS

Lativa Dyah Rahmawati
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : lativadyah19@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence customer switching from conventional banks to Islamic banks among customers of BTPN Syariah. Using a quantitative approach, the research involved 150 BTPN Syariah customers as respondents. Data were collected through a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The study also included instrument testing, classical assumption testing, and hypothesis testing. The results indicate that all independent variables religiosity, accessibility, and social factors have a positive and significant influence on customer switching behavior.

Keywords : *customer switching; religiosity; accessibility; social factors; Islamic banking.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Switching* Nasabah Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah" dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Sebagai ungkapan rasa syukur, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, MSi., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, PhD selaku Dosen Pembimbing I sekaligus dosen wali yang telah membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya

serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Terima kasih kepada penulis yang sudah bertahan dan berjuang untuk menepikan ego dan memilih menyelesaikan semua ini sehingga Kembali ke rumah membawa gelar Sarjana.
7. Terima kasih secara khusus kepada kedua orang tua saya Harto dan Titik Endang Amboro yang telah senantiasa bekerja keras untuk menjaga, membimbing, mendoakan serta cinta dan semangat untuk kesuksesan. Kepada adik saya, Davina dan Nila yang telah memberikan dukungan dan hiburannya. Mereka menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih secara khusus kepada kedua suami saya Rahmat Sakti Mulyandi yang telah senantiasa bekerja keras untuk menjaga, membimbing, mendoakan, sangat suport serta cinta dan memberikan ketenangan untuk saya. Kepada anak saya, Arfan Sava Baihaqi sumber kebahagiaan saya. Mereka menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Manajer Bank BTPN Syariah yang telah memberikan dukungan dan izin penelitian skripsi ini

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya akan diberikan yang lebih dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian ini masih banyak kekurangan dari segi penulisan maupun isi, sehingga kritik, dan saran kepada penulis sangat diharapkan demi perbaikan selanjutnya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'ailaikum Wr.Wb.

Malang, 20 Desember 2025

Penyusun,

Lativa Dyah Rahmawati

202010160311619



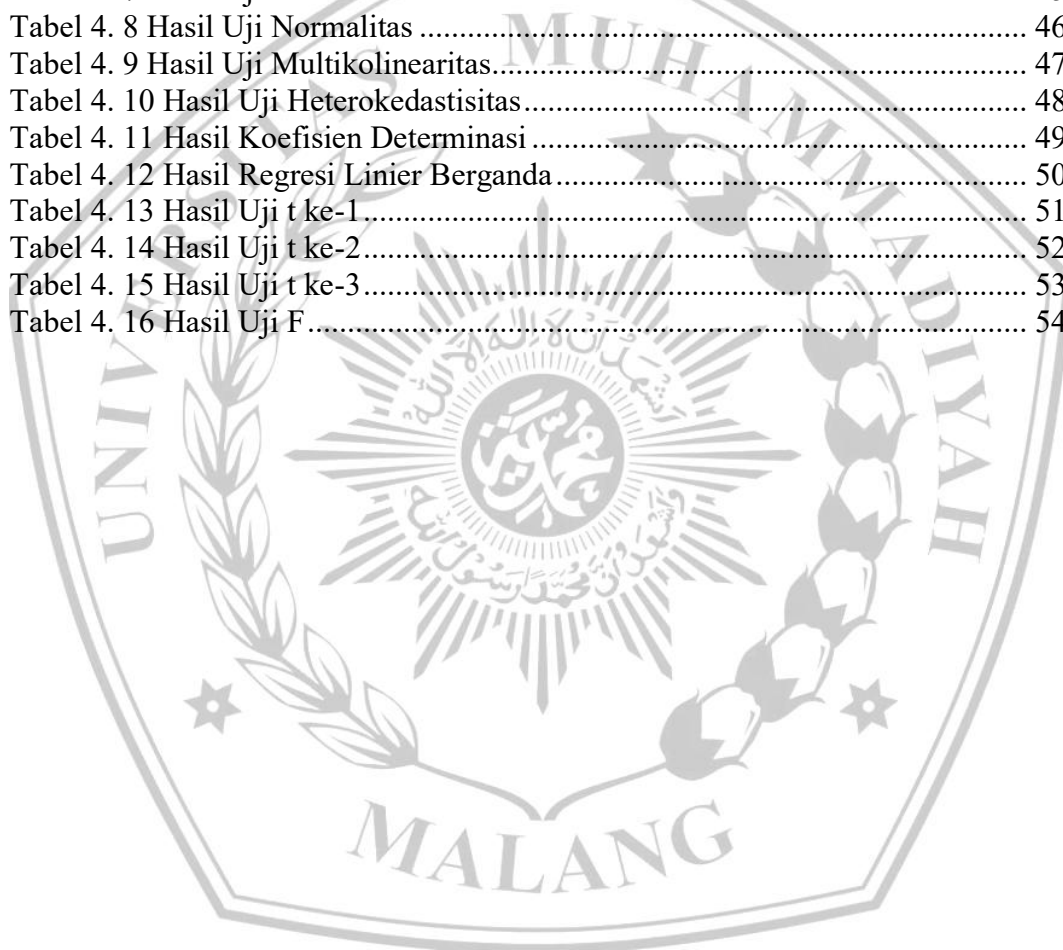
DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 Jenis dan sumber data.....	25
3.4 Populasi.....	26
3.5 Teknik Sampling.....	26
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.8 Teknik Pengukuran Data.....	29
3.9 Metode Analisis Data.....	33
3.10 Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum.....	37
4.1.1 Profil Singkat.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi.....	38
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	42
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	45
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
4.5 Hasil Analisis Data.....	49
4.5.1 Hasil Koefisien Determinan.....	49
4.6 Hasil Uji Hipotesis	51
4.6.1 Uji t.....	51
4.6.2 Uji F	54
4.7 Pembahasan.....	55
4.7.1 Pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah beralih dari bank konvensional ke bank Syariah.....	55
4.7.2 Pengaruh aksesibilitas terhadap keputusan nasabah beralih dari bank konvensional ke bank syariah	56
4.7.3 Pengaruh faktor sosial terhadap keputusan nasabah beralih dari bank konvensional ke bank syariah	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
DAFTAR LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Switching (Y).....	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Religiusitas (X1)	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Aksesibilitas (X2)	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Faktor Sosial (X3).....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi	49
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji t ke-1	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji t ke-2.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji t ke-3.....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Jumlah Bank Syariah di Indonesia 2024.....	3
Gambar 2. 1 Model Perilaku Konsumen oleh Henry Assael (1992).....	8
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4. 1 Stuktur Organisasi Bank BTPN Syariah.....	38



DAFTAR PUSTAKA

- Asakdiyah, Salamatun, Rachmiani, Musafir, and Hasim. 2024. “Dampak Reputasi, Responsifitas, Pemberian Hadiah, Dan Rekomendasi Terhadap Nasabah Yang Berpindah Dari BSI Ke Bank Konvensional.” *Jurnal EMT KITA* 8 (1): 263–72. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i1.1707>.
- Muhamad Rizaldi Makmur, Zulfitra, La Ode Alimusa, and Endro Sukotjo. 2021a. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mendorong Nasabah Brand Switching Bank Konvensional Ke Bank Syariah.” *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2 (2): 220–30. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i2.86>.
2021. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mendorong Nasabah Brand Switching Bank Konvensional Ke Bank Syariah.” *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2 (2): 220–30. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i2.86>.
- Najib, Mukhamad. 2009. “Analisis Konsumen Berpindah Merek (BrandSwitcher) Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional.” *Islamic Finance & Business Review* 4 (1): 1–25.
- Saud, Ilham Maulana, Iman Teguh, Peni Nugraheni, Fakultas Ekonomi, and Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2018a. “4858-11556-1-Sm” 14 (2).
- Setioputri, Maulidati Rahmah, Janti Gunawan, and Geodita Woro Bramanti. 2019. “Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Switching Intention Dalam Memprediksi Switching Behavior Nasabah Bank Konvensional Yang Beralih Ke Bank Syariah.” *Jurnal Sains Dan Seni ITS* 9 (2).
<https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i2.55067>.
- Solomon, Michael R. 2020. *EDITION Onsumer Behavior*.

Sugiyono, Prof. Dr. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari. 2016. “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH* Volume 14 (2): 49–57.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 9/12/2025

Kode : 2840657463
Nama : Lativa Dyah Rahmawati
NIM : 202010160311619
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Switching Nasabah Bank Konvensional ke Bank Syariah
Persentase Plagiasi : 4%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 9/12/2025

Kode : 2840657463
Nama : Lativa Dyah Rahmawati
NIM : 202010160311619
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Switching Nasabah Bank Konvensional ke Bank Syariah
Persentase Plagiasi : 4%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M