

**PENGARUH *ISLAMIC E-SERVICE QUALITY* DAN SIKAP
RELIGIUSITAS TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* PADA
NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**



Oleh :

ARISKA PUTRI PAMUNGKAS
NIM. 19.52.31.092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA
2023**

**PENGARUH *ISLAMIC E-SERVICE QUALITY* DAN SIKAP
RELIGIUSITAS TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* PADA
NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI


Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Bidang Ilmu
Perbankan Syariah

Oleh :

ARISKA PUTRI PAMUNGKAS
NIM. 19.52.31.092

Surakarta, 10 Maret 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I
NIP. 19791111 200604 1003

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamua 'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ARISKA PUTRI PAMUNGKAS
NIM : 19.52.31.092
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "PENGARUH *ISLAMIC E-SERVICE QUALITY* DAN SIKAP RELIGIUSITAS TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* PADA NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA". Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila kemudian hari diketahui skripsi ini plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 10 Maret 2023



Ariska Putri Pamungkas

Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdri : Ariska Putri Pamungkas

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Ariska Putri Pamungkas NIM :19.52.31.092 yang berjudul :

**"PENGARUH *ISLAMIC E-SERVICE QUALITY* DAN SIKAP RELIGIUSITAS
TEHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* PADA NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA"**.

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu, kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan aini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Surakarta, 10 Maret 2023
Dosen Pembimbing Skripsi

Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I
NIP. 19791111 200604 1003

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : ARISKA PUTRI PAMUNGKAS

NIM : 195231092

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul "**PENGARUH ISLAMIC E-SERVICE QUALITY DAN SIKAP RELIGIUSITAS TERHADAP SWITCHING BEHAVIOR PADA NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA**"

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dengan penyebaran kuesioner. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian suat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 10 Maret 2023



Ariska Putri Pamungkas

PENGESAHAN

**PENGARUH *ISLAMIC E-SERVICE QUALITY* DAN SIKAP
RELIGIUSITAS TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR*
PADA NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA**

Oleh :

ARISKA PUTRI PAMUNGKAS
NIM. 19.52.31.092

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Selasa tanggal 04 April 2023 M/13 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dosen Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Dr. Waluyo, Lc, M.A
NIP. 19790910 201101 1 005

Penguji II
Dr. Agung Abdullah, S.E., M.M
NIP. 19850301 201403 1 003

Penguji III
Melia Kusuma, MM
NIK. 19810608 201701 2 147



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya”**

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“It’s not always easy, but that’s life.

Be strong because there are better days ahead.

Lets be grateful for what we have”

(Mark Lee)

PERSEMBAHAN

1. Kedua orang tua saya, Bapak Murdopo dan Ibu Sumini yang tiada henti berdo'a memberikan kesejukan hati, kasih sayang dan motivasi demi keberhasilan penelitian ini. Semoga kedua orang tua saya diberikan umur yang panjang, kesehatan dan rezeki yang melimpah.
2. Kedua kakakku tersayang Ahmad Ari Wibowo dan Safitri Dwi Wulandari serta adik saya tercinta Yulianto Nugroho Putro Pamungkas yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sahabat – sahabatku, Zuhrina Musyarofah, Erika Nur Jannah, Nia Utami, Aulia Sinta, Leni Dwi, Aisyah Khusnul, Aulia Putri, Diana Fatikah dan Restu Puja yang selalu memberikan semangat dan selalu membuat keceriaan bersama dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Bapak Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I selaku pembimbing saya yang telah memberikan arahan dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Diriku sendiri. Terimakasih sudah kuat dan pantang menyerah sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahnya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mudofir, S.Ag. M.Pd, selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sabar dan bersedia meluangkan pikiran, tenaga dan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Yulfan Arif Nurrohman, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini sabar dalam memberikan ilmu selama menempuh studi.
7. Kedua orang tuaku, kakaku dan adikku tercinta. Terimakasih atas doa, dukungan, serta segala pengorbanan yang telah dilakukan sampai saat ini.
8. Sahabatku dan temanku Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan semangat selama penulisan skripsi ini.

9. Orang terkasihku yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat untuk terus maju.

Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan. penulis mengucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT, membalas kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 10 Maret 2023

Ariska Putri Pamungkas

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of Islamic e-service quality and religiosity on switching behavior among customers of Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi. The population in this study are customers from conventional banks who have switched to become customers of PT. Bank Syariah Indonesia. Primary data was collected by distributing questionnaires to 120 respondents which carried out by simple random sampling. The method used is quantitative, using multiple linear regression analysis.

The results showed that Islamic e-service quality and religiosity had a positive and significant effect on customers switching from conventional banks to PT. Bank Syariah Indonesia due to electronic services at PT. Bank Syariah Indonesia uses sharia principles in accordance with Islamic law contracts.

Keywords: *Islamic E-Service Quality, Religiosity Attitude, Switching Behavior and Bank Syariah Indonesia.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari bank konvensional yang beralih menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia. Pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner dengan 120 responden dilakukan secara *simple random sampling*. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif, menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap beralihnya nasabah dari bank konvensional ke PT. Bank Syariah Indonesia karena layanan elektronik di PT. Bank Syariah Indonesia menggunakan prinsip syariah sesuai dengan akad hukum Islam.

Kata Kunci : *Islamic E-Service Quality*, Sikap Religiusitas, *Switching Behavior* dan Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Batasan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6

1.7. Jadwal Penelitian.....	7
1.8. Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	9
2.1.2. <i>Switching Behavior</i>	11
2.1.3. <i>Islamic E-Service Quality</i>	12
2.1.4. Sikap Religiusitas	17
2.2. Penelitian yang Relevan	20
2.3. Kerangka Penelitian.....	26
2.4. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel	30
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5. Variabel Penelitian	31
3.6. Data dan Sumber Data.....	32
3.7. Teknik Pengumpulan Data	32
3.8. Definisi Operasional Variabel	33
3.9. Analisis Data	36

3.9.1. Uji Kualitas Data	36
3.9.2. Uji Asumsi Klasik	37
3.9.3. Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.9.4. Uji Hipotesis	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	42
4.1.1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia	42
4.1.2. Visi & Misi Bank Syariah Indonesia.....	43
4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data	43
4.2.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	43
4.2.2. Deskripsi Responden	43
4.3. Uji Instrumen Data	46
4.3.1. Uji Kualitas Data	46
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	52
4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.3.4. Uji Hipotesis	58
4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data	59
BAB V PENUTUP.....	66
5.1. Penutup	66
5.2. Keterbatasan Penelitian	67
5.3. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1	Jenis Bank Responden Sebelum Beralih.....	43
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Umur	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Islamic E-Service Quality</i>	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Sikap Religiusitas.....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas <i>Switching Behavior</i>	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrov Smirnov</i>	52
Tabel 4.9	Hasi Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Glejser</i>	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.12	Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	10
Gambar 2.2.	Kerangka Penelitian	26
Gambar 4.1.	P-Plot.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian	72
Lampiran 2 : Kuesioner.....	73
Lampiran 3 : Tabulasi Data.....	78
Lampiran 4 : Output SPSS	84
Lampiran 5 : Tabel R <i>Product Moment</i>	93
Lampiran 6 : Tabel T.....	95
Lampiran 7 : Tabel F.....	96
Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian	97
Lampiran 9 : Dokumentasi.....	98
Lampiran 10 : Tampilan Google Form Kuesioner Skripsi.....	99
Lampiran 11 : Cek Plagiasi menggunakan Turnitin	100
Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup.....	101

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi, perkembangan bisnis di industri ini lebih kompetitif karena masing-masing pengusaha di Indonesia menjadi lebih berhati-hati dan kreatif dalam mengembangkan strategi bersaing. Strategi bersaing bertujuan agar para pengusaha dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhannya (Pertiwi, 2021). Dengan demikian, pelanggan juga semakin selektif dalam memilih layanan atau produk yang mereka butuhkan.

Banyak perusahaan yang berlomba-lomba menarik perhatian para pelanggannya agar merasa puas, dengan para pelanggan merasa puas maka ada kemungkinan mereka akan membeli ulang produk maupun jasa yang mereka beli sebelumnya. Selain memberikan produk terbaik, perusahaan-perusahaan Indonesia kini fokus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Johansyah, (2022) beralihnya nasabah dari bank konvensional ke Bank Syariah ada beberapa alasan, meliputi: Bank Syariah lebih mengedepankan bagi hasil dibandingkan dengan suku bunga yang tinggi pada bank konvensional, Bank Syariah tidak hanya mementingkan *profit orientad* saja, namun Bank Syariah juga mengedepankan kemaslahatan para nasabah, yang memprioritaskan kualitas pelayanan.

Permintaan pengguna teknologi dalam dunia perbankan semakin meningkat memberikan layanan terbaik dalam *e-service quality* baik transaksi melalui *Mobile*

Banking, Internet Banking dan *SMS Banking*. Jenis layanan teknologi yang banyak diminati ialah *Mobile Banking* (Juhria et al., 2021).

Banyak nasabah yang beralih menggunakan layanan elektronik karena memudahkan dalam bertransaksi, tentunya harus terkoneksi dengan jaringan internet agar dapat diakses dimanapun kita berada. Nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* akan dapat merasakan kemudahan untuk dapat memenuhi kebutuhan layanannya, dimanapun dan kapanpun berkat layanan teknologi yang disediakan oleh *Mobile Banking*. (Made et al., 2017). Layanan teknologi yang mengalami peningkatan pengguna salah satunya *BSI Mobile* yang menggunakan prinsip syariah (Rizkiawan et al., 2022).

Hal ini dibuktikan dengan peningkatan pengguna layanan *BSI Mobile* sebesar 81% pada Juni 2022 yang mencapai 4,07 juta. Sementara itu, mencapai 4,44 juta pengguna pada September 2022, meningkat 43% per tahun. Pada bulan Juni 2022, *BSI Mobile* telah menyelesaikan 117,72 juta transaksi, yang menghasilkan *Fee Based Income* (FBI) sebesar Rp. 119 miliar. Selain itu, transaksi kumulatif *BSI Mobile* pada bulan September 2022 mencapai 187,20 juta dan menambah FBI sebesar Rp. 173 miliar.

BSI Mobile memiliki beberapa fitur layanan yang ditawarkan meliputi : *BSI OTO* melalui *BSI Mobile*, *BSI Cardless Withdrawal*, *BSI Jadiberkah.id*, *BSI ATM Card*, *Buka rekening online*, *BSI Aisyah*, *BSI Mercahant Business*, *BSI QRIS*, *BSI Net*, *Mitraguna Online*, *BSI Debit Card*, *Griya Hasanah Online*, *Deposito Mobile*, *Solusi Emas*, *BSI Debit OTP* dan *E-mas BSI Mobile*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan prinsip syariah yang mana segala transaksi yang dipastikan tidak terdapat unsur riba di dalamnya. Hal tersebut membuat nasabah diluar pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) yang kebanyakan beragama Islam beralih menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) karena dianggap tidak ada unsur riba dengan menggunakan metode syariah musyarakah dan mudharabah atau disebut dengan *profit and loss sharing* serta metode *debt financing* dalam bentuk jual beli dan sewa. Dalam metode ini, sistem yang paling banyak digunakan adalah sistem murabahah (Pertiwi, 2021). Sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an Surat An Nisa' (29):

"Hai orang-orang beriman janganlah kamu makan hak sesamamu dengan jalan bathil kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu".

Menurut tafsir Al-Muyassar dalam surat An Nisa' ayat 29 dapat diambil penjelasan bawasannya memakan harta orang lain atau hartanya sendiri dengan jalan bathil adalah larangan yang tegas. Memakan harta sendiri dengan jalan bathil berarti menggunakan hartanya dalam jalan maksiat.

Selain nasabah memilih layanan teknologi berprinsip syariah, ada kalanya perilaku nasabah yang mencerminkan hubungannya dengan Allah SWT, sehingga seseorang akan mempertimbangkan segala bentuk keputusannya sesuai dengan ajaran atau perintah Allah. Hal tersebut dikatakan sebagai sikap religiusitas seseorang. Sikap religiusitas adalah kondisi pada diri individu yang dapat mendorong mereka untuk berbuat sesuai derajat ketaatan dalam agamanya (Rahmawati, 2016).

Fakta yang mendasari sikap religiusitas seseorang adalah dapat memilih jalan yang benar, banyak masyarakat Islam yang lebih tertarik menggunakan Bank Syariah Indonesia dengan unsur bagi hasil, dikarenakan sistem bagi hasil dianggap sesuai dengan anjuran syariat Islam (J. E. Syariah et al., 2018).

Kemudian timbul lah perilaku beralih atau *switching behavior*. *Switching behavior* ini terjadi karena adanya alasan yang berhubungan dengan kualitas, baik dari kualitas pelayanan ataupun kualitas produk yang ditawarkan (Kindangen, 2022). Keaveney dan Parthasarathy mengatakan bahwa *switching behavior* merupakan mempertimbangkan pilihan pemakai layanan untuk menggunakan bagian layanan yang sebelumnya digunakan atau bahkan berpindah penyedia layanan (Pertiwi, 2021).

Hasil dari data observasi di BSI KCP Sukoharjo Slamet Riyadi sejumlah 120 nasabah beralih menggunakan Bank Syariah Indonesia, meliputi : 40 nasabah BRI, 31 nasabah BNI, 18 nasabah BCA, 12 nasabah Bank Mandiri, 10 Nasabah BTN dan 9 nasabah Bank Jateng. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan di Jawa Barat oleh Pertiwi, (2021) menyatakan bahwa sejumlah 104 nasabah beralih ke layanan Bank Syariah Indonesia (BSI), meliputi : 35 nasabah Bank Mandiri, 30 nasabah BCA, 19 nasabah BRI, 10 nasabah BNI, 5 nasabah Bank Danamon, 5 nasabah Bank BJB.

Objek penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi. Peneliti memilih Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi karena peneliti sudah melakukan survei secara langsung sehingga peneliti mengetahui situasi dan kondisi di Bank Syariah Indonesia tersebut. Selain itu Bank

Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi mempunyai jumlah nasabah yang banyak dibandingkan dengan cabang lainnya, sehingga diharapkan dapat memudahkan dalam proses pengumpulan data. Dari uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “**Pengaruh *Islamic E-Service Quality* dan Sikap Religiusitas terhadap *Switching Behavior* pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah berlandaskan permasalahan pada latar belakang di atas, yaitu :

1. Persepsi masyarakat mengenai tingkat suku bunga yang tinggi pada bank konvensional menyebabkan perilaku beralih ke Bank Syariah yang lebih mengedepankan sistem bagi hasil.
2. Adanya sikap religiusitas dan pengetahuan agama mendorong masyarakat Islam beralih menggunakan Bank Syariah Indonesia yang mempunyai jenis layanan teknologi yang lengkap sesuai akad hukum Islam.

1.3. Rumusan Masalah

Ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang di atas, antara lain :

1. Apakah *Islamic e-service quality* berpengaruh terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah sikap religiusitas berpengaruh terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia?

3. Apakah *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas secara simultan berpengaruh terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yakni untuk mengetahui :

1. Pengaruh *Islamic e-service quality* terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia.
2. Pengaruh sikap religiusitas terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia.
3. Keterkaitan *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia.

1.5. Batasan Penelitian

Peneliti akan menekankan batasan masalah mengenai pengaruh *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior* dengan mengambil sampel dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian memiliki beberapa manfaat, meliputi :

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Dapat memberikan kontribusi kepada Bank Syariah Indonesia dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan elektronik berprinsip syariah.

b. Bagi Penulis

Memberikan warna baru dalam mengembangkan kualitas layanan elektronik yang mengikat norma agama dalam menambah literatur keilmuan perilaku konsumen islami.

c. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan dan pengetahuan layanan elektronik keuangan secara teknologi yang saat ini berkembang secara global dan terkuak secara teori dalam perilaku konsumen islami.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini digunakan sebagai bahan bacaan dan pedoman masyarakat dalam memilih layanan elektronik ataupun produk yang berprinsip syariah.

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika Penulisan

Pembahasan penelitian akan ditulis dalam sistematika yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari pemaparan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pemaparan beberapa teori penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdapat penjelasan mengenai bagaimana peneliti dalam melakukan penelitiannya, meliputi: waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian yang digunakan, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti akan menjelaskan uraian hasil analisa penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori

Landasan teori adalah beberapa teori yang membahas mengenai hubungan antarvariabel. Penelitian ini terdapat berbagai teori diantaranya: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *switching behavior*, *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas.

2.1.1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah teori yang menjelaskan hubungan antara perilaku dan sikap manusia ketika bertindak. Teori ini pada dasarnya dimanfaatkan untuk memprediksi bagaimana orang akan bertindak mengingat perspektif dan tujuan sosial mereka sebelumnya. Sebagian besar didasarkan pada pendapat dan niat perilaku orang yang sudah ada sebelumnya, teori ini digunakan untuk memprediksi bagaimana mereka akan berperilaku.

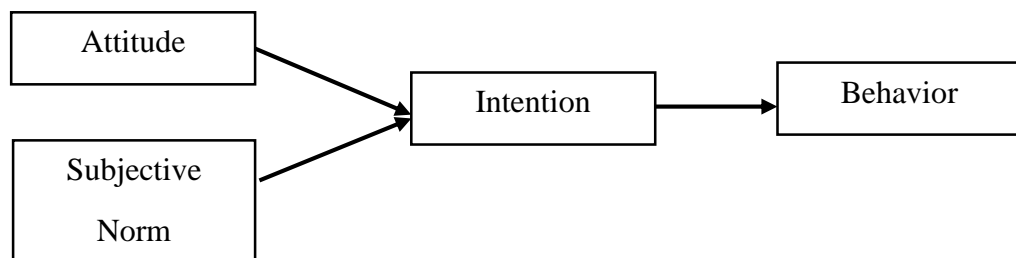
Keputusan seseorang untuk melakukan tindakan tertentu didasarkan pada hasil yang diinginkan orang tersebut dalam melakukan tindakan (Fishbein dan Ajzen, 1975). Ajzen, (1991) menyatakan bahwa alasan utama teori TRA adalah untuk memahami kesengajaan individu dalam berperilaku dengan melihat inspirasi tersembunyi yang esensial untuk melakukan suatu aktivitas.

Teori TRA juga menyatakan bahwa niat individu untuk melakukan suatu cara berperilaku adalah dugaan utama terlepas dari apakah mereka benar-benar memainkan cara berperilaku tersebut. Demikian pula, komponen normatif juga

menambah apakah individu akan benar-benar memainkan cara berperilaku (Naratama, 2016).

Seperti yang ditunjukkan oleh teori TRA, perilaku sebenarnya mendahului niat untuk melakukan perilaku tersebut. Keyakinan bahwa terlibat dalam suatu perilaku akan menghasilkan hasil tertentu adalah tujuan dari teori ini, yang disebut sebagai ekspektasi perilaku. Teori TRA mengusulkan bahwa niat yang lebih kuat mendorong pekerjaan yang diperluas untuk menampilkan cara berperilaku, yang juga meningkatkan kemungkinan memainkan cara berperilaku tersebut (Ajzen dan Fishbein, 2012).

1. Pendekatan positivistik untuk penelitian perilaku. Teori TRA mencoba menjelaskan dan memprediksi tujuan individu untuk menjalankan cara berperilaku tertentu.
2. Menurut teori TRA. Sikap adalah salah satu penentu utama tujuan perilaku dan menyinggung bagaimana perasaan individu tentang cara berperilaku tertentu.
3. Norma subyektif adalah salah satu faktor terpenting dalam menentukan tujuan perilaku dan persepsi dari individu atau kelompok.



Sumber : Ajzen (2011)

Gambar 2.1

Theory of Reasoned Action (TRA)

Teori TRA menjelaskan tentang perilaku seseorang, teori TRA dipengaruhi adanya niat, sedangkan niat seseorang dapat dipengaruhi adanya norma subjektif dan sikap. Sikap dapat sebabkan karena adanya keyakinan dari hasil tindakan sebelumnya. Sikap juga sebagai evaluasi kepercayaan atas perasaan negatif ataupun positif. Dalam hal ini sikap religiusitas merupakan hal pribadi pada diri individu sehingga niat seseorang berperilaku positif dipengaruhi adanya faktor pribadi yang memutuskan untuk menggunakan layanan di Bank Syariah.

Norma subjektif merupakan persepsi seseorang mengenai kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau sedang mempertimbangkan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, promosi yang ditawarkan, layanan jasa atau produk merupakan pengaruh sosial.

Secara sederhana teori TRA menyatakan bahwa seseorang akan melakukan perilaku beralih (*switching behavior*) jika ia memiliki keyakinan dari hasil tindakan sebelumnya dan dipengaruhi oleh pendapat orang lain. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian Clemes, (2007) menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang menyebabkan *switching behavior* nasabah bank yaitu sikap, norma subjektif, persepsi kontrol berperilaku, kemudahan sistem, pengaruh sosial dan harapan usaha (Syah et al., 2018).

2.1.2. *Switching Behavior*

2.1.2.1. Definisi *Switching Behavior*

Switching behavior adalah perilaku konsumen yang berpindah atau beralih penyedia layanan yang telah dipakai dengan penyedia layanan yang lain, baik dari layanan jasa ataupun produk (Pertiwi, 2021). Menurut Egan, perilaku beralih atau

switching behavior sebagai persepsi pembeli apakah mereka ingin tetap setia atau beralih ke merek lain. Perilaku beralih (*switching behavior*) yang disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang diterima atau karena bosan, yang mengakibatkan pelanggan tidak puas dengan produk yang dibeli (Pertiwi, 2021).

Perilaku berpindah pelanggan terjadi ketika pelanggan menyerahkan produk atau layanan demi pesaing. Garland mendefinisikan perpindahan pelanggan sebagai pengabaian pelanggan dari penyedia suatu layanan ke penyedia lainnya. Di bidang pemasaran dan ekonomi mikro, perilaku perpindahan pelanggan dianggap sebagai bidang penelitian yang terus berkembang (Ghamry, 2020).

2.1.2.2. Indikator *Switching Behavior*

Switching behavior memiliki beberapa indikator (M. Lestari, 2020), meliputi :

- a. Struktur keyakinan, merupakan keyakinan dalam bisnis berdasarkan layanan, harga dan produk.
- b. Struktur sikap, merupakan sejauh mana pelanggan senang dengan manfaat produk
- c. Struktur niat, merupakan pelanggan memiliki niat untuk membeli atau memanfaatkan suatu produk.
- d. Tindakan aspek konatif atau niat melakukan, merupakan pelanggan telah memilih untuk membeli atau menggunakan produk untuk mengatasi masalah dengan produk sebelumnya.

2.1.3. Islamic E-Service Quality

2.1.3.1. Definisi Islamic E-Service Quality

E-service quality dimaknai sebagai sejauh mana situs web memudahkan perbelanjaan, pembelian serta pengiriman barang secara efektif menggunakan jaringan internet (Juhria et al., 2021). Menurut Laricha, *e-service quality* atau sering disebut *e-servqual*, adalah varian baru dari kualitas layanan yang dibuat sebagai penilai layanan yang ditawarkan melalui internet (Juhria et al., 2021).

E-service quality juga sebagai kompetensi layanan untuk memberikan kinerja dan kualitas layanan saat konsumen berbelanja, membeli, menerima layanan, atau menerima barang melalui media massa yang menggunakan jaringan internet. Memanfaatkan media elektronik yang dirancang secara eksklusif untuk memfasilitasi pembelian dan transaksi penjualan yang berwujud aplikasi.

Kunci utama kualitas pelayanan ialah berupaya menarik hati masyarakat agar menjadi konsumen di perusahaan (Nawangasari & Putri, 2020). Kualitas layanan dibagi menjadi dua, yakni kualitas layanan tradisional dan kualitas layanan elektronik. Kualitas layanan tradisional terjadi apabila penjual yang memberikan pelayanan langsung kepada pembeli. Sedangkan kualitas layanan elektronik, pembeli yang menciptakan komunikasi virtual dua arah dan implementasi antara pembeli dan penjual untuk melayani diri mereka sendiri (Made et al., 2012).

Untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya, dalam perspektif Islam mengenai kualitas layanan elektronik membutuhkan penerapan nilai-nilai Islami. Semua model perbankan syariah di Indonesia didasarkan pada

Islam itu sendiri, dengan memperhatikan etika dan nilai-nilai moralitas yang bersumber dari Al-quran (Baber, 2019).

Perspektif Islam juga memiliki suatu gagasan, bahwasanya kualitas layanan adalah cara bagi pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi jasa yang menyadari setiap aktivitasnya sesuai dengan kepatuhan syariah dan nilai-nilai moral (Bakhri & Astuti, 2021). Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya mengatakan, bahwa prinsip-prinsip Islam harus diikuti untuk melakukan yang terbaik (Huljanah, 2022), yakni:

a. Profesional (*Fathonah*)

Profesional atau fathonah dapat diartikan sebagai bekerja dengan penuh sungguh-sungguh dan berkomitmen. Orang lain akan mendapat manfaat dari mereka yang bekerja sesuai dengan profesinya.

b. Jujur (*Siddiq*)

Jujur mengandung arti tidak pernah melakukan penipuan dalam setiap transaksi. Jujur adalah keselarasannya antara ucapan yang disampaikan tanpa mengurangi atau menambah ucapan lain.

c. Amanah

Amanah sering disebut dengan tanggung jawab. Amanah dapat dilaksanakan dalam bentuk pelayanan dan ihsan yang terbaik oleh orang-orang yang bekerja di dunia nyata atau bisnis *online* yang terkait dengan melayani masyarakat.

d. Keramahan dan kesopanan (*Tabligh*)

Tabligh mempunyai arti argumentatif dan komunikatif, orang yang bersifat tabligh akan menyampaikan tutur kata yang benar dan sopan.

2.1.3.2. Transaksi BSI Mobile

BSI *Mobile* mempunyai beberapa layanan yang memudahkan nasabah untuk bertansaksi, meliputi :

a. Informasi saldo

Dalam fitur ini terdapat menu pilihan informasi saldo, daftar mutasi, informasi portfolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi.

b. Transfer antar BSI

Fitur yang memudahkan nasabah untuk mengirim uang sesama pengguna BSI yang bebas biaya admin.

c. Transfer ke bank lain

Fitur yang memudahkan nasabah untuk mentransfer uang dari bank BSI ke bank lain.

d. Pembayaran

Fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam transaksi, meliputi : pembayaran PLN Postpaid, PLN Non Tanglis, Akademik, Tiket, Asuransi, Tiket, dll.

e. Pembelian

Fitur yang menyediakan berbagai macam kebutuhan untuk nasabah, meliputi: pembelian paket data, PLN preipaid, voucher HP, TOP UP, E-Money, dll.

f. E-mas

Produk layanan BSI dimana emas sebagai kepemilikan saldo yang disimpan dalam BSI *Mobile*, yang dalam setiap transaksinya menggunakan akad. Pembukaan rekening emas dengan akad Wadiah Yad Amanah, transaksi jual dan beli emas menggunakan akad Al Ba'i, transaksi transfer emas dengan akad Wakalah Bil Ujroh dan gadai emas menggunakan akad Rahn dan Qard.

g. Pembiayaan

1) Mitraguna

Pelayanan pembiayaan di BSI *Mobile* secara online yang dapat digunakan berbagai ragam kebutuhan, misalnya : pendidikan, renovasi rumah, perjalanan ibadah, pembelian elektronik, kesehatan. Pembiayaan ini menggunakan akad refinancing syariah dengan skema Al-Ba'i dalam rangka musyarakah mutanaqishah.

2) BSI OTO

Layanan untuk pembiayaan kendaraan, baik sepeda motor, mobil baru atau mobil bekas, dengan cicilan bulanan yang ringan. BSI OTO memiliki skema jual beli yang sesuai dengan syariah melalui akad murabahah. Berdasarkan fatwa DSN MUI No.114/DSN-MUI/IX/2017, pembiayaan BSI OTO berkolaborasi antara BSI dengan MUF Syirkah.

2.1.3.3. Indikator *Islamic E-Service Quality*

Islamic e-service quality memiliki beberapa indikator (Baber, 2019), meliputi :

- a. Efisiensi (*efficiency*), merupakan kecepatan dan kemudahan dalam menggunakan dan mengakses suatu situs.
- b. Pemenuhan (*fulfillment*), merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Dimana kinerjanya sesuai dengan harapan nasabah tanpa terjadi kesalahan.
- c. Ketersediaan sistem (*system availability*) merupakan fungsi teknis situs yang benar.
- d. Privasi (*privacy*), merupakan keamanan transaksi *online* untuk memastikan bahwa data pribadi dan transaksi nasabah aman.
- e. Kepatuhan syariah, kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasional diberbagai entitas syariah.

2.1.4. Sikap Religiusitas

2.1.4.1. Definisi Sikap Religiusitas

Menurut Drikarya, secara etimologi, religiusitas berasal dari kata religi dari bahasa latin *religio* yang akar katanya *religare* yang artinya mengikat (W. Lestari, 2013). Mengikat ini dapat diartikan sebagai kewajiban yang harus dilakukan seseorang serta sebagai peraturan yang wajib dilakukan, yang keduanya bertujuan untuk mengikat individu maupun sekelompok individu dengan hubungan sesama individu, hubungan dengan alam, dan hubungan dengan Tuhannya.

Hawari dalam (W. Lestari, 2013) juga menjelaskan bahwa sikap religiusitas merupakan penghayatan terhadap aspek keagamaan yang diungkapkan melalui ibadah harian, doa, dan pembacaan Alkitab. Sikap religiusitas dapat diterapkan diberbagai segi kehidupan, baik dilaksanakan pada perilaku terlihat secara langsung maupun perilaku yang tidak terlihat secara langsung, seperti yang dilakukan secara batin.

Sedangkan menurut Jalaluddin, sikap religiusitas didefinisikan kondisi pada diri individu yang dapat mendorong untuk berbuat sesuai derajat ketaatan dalam agamanya (Rahmawati, 2016).

2.1.4.2. Faktor Sikap Religiusitas

Menurut Thouless, sikap religiusitas dipengaruhi oleh 4 faktor (Setiawan, 2019), meliputi :

a. Pengaruh pendidikan dan berbagai tekanan sosial

Termasuk dampak sosial terhadap perkembangan agama yang terjadi sebagai akibat dari pendidikan dan tekanan sosial. Misalnya, pendidikan yang diberikan orang tua kepada mereka sebagai anak, tradisi dan budaya masyarakat, serta tekanan yang dihadapi masyarakat ketika mencoba beradaptasi. .

b. Faktor pengalaman

Sikap dan perilaku seseorang terhadap agama dipengaruhi oleh faktor pengalaman ini, yang erat kaitannya dengan jenis pengalaman spiritual yang dimilikinya. Misalnya, pengalaman emosional tentang keindahan, konflik moral, dan agama.

c. Faktor kehidupan

Ada empat syarat dalam faktor ini, yaitu: keinginan akan rasa keamanan dan keselamatan, keinginan akan cinta dan kasih sayang, keinginan agar merasa nyaman dengan dirinya sendiri dan keinginan yang muncul ketika ada kemungkinan kematian.

d. Faktor intelektual

Faktor intelektual berhubungan dengan proses-proses daya pikir yang bersifat rasional ataupun verbal.

Dari penjelasan faktor sikap religiusitas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap individu memiliki tingkat keberagamaan yang unik dipengaruhi dua faktor. Faktor tersebut berasal dari faktor internal dan eksternal. Kebutuhan yang mendesak dan pengalaman emosional keagamaan dapat berdampak pada sikap religiusitas individu melalui faktor internal. Sedangkan pengaruh eksternal adalah faktor eksternal yang mempengaruhi tingkat religiusitas seseorang, seperti lingkungan keluarga, lingkungan institusional, dan lingkungan masyarakat dimana ia tinggal (J. E. Syariah et al., 2018).

2.1.4.3. Indikator Sikap Religiusitas

Glock dan Stark mengatakan bahwa sikap religiusitas memiliki beberapa indikator (Sungadi, 2020), meliputi :

- a. Keyakinan. Keyakinan ialah sejauh mana seseorang mampu memenuhi persyaratan yang diharapkan dari agama mereka.
- b. Praktik agama. Praktik agama adalah hierarki seseorang untuk melakukan kewajiban ritual keagamaan.

- c. Pengalaman. Pengalaman ialah perasaan yang berasal dari pengalaman masa lalu.
- d. Pengetahuan agama. Pengetahuan agama adalah bagian yang memberikan penjelasan sejauh mana seseorang mengetahui sekte-sekte agamanya, khususnya yang tertuang dalam kitab suci yang dianutnya.
- e. Konsekuensi. Konsekuensi merupakan suatu tolak ukur perilaku individu yang dipengaruhi oleh ajaran agama dalam kehidupan sosial.

2.2. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini didasarkan pada sejumlah penelitian sebelumnya, adapun diantaranya :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Villian, Paulus Kindangen dan Emilia Gunawan (Kindangen, 2022)	<i>The Analysis of Customer Switching Behaviour to PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk in Manado</i>	<i>Service quality</i> (X1), Iklan (X2) dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>service quality</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>switching behavior</i> ke Bank Rakyat Indonesia di Manado

2	Ali Rama (Rama, 2018)	<i>An Exploration of Customers Switching Behavior in Islamic Banking Industry</i>	Kegagalan layanan (X1), Kepuasan nasabah (X2), <i>Service quality</i> (X3), iklan (X4), Pergantian paksa (X5), Kepatuhan syariah (X6), Harga (X7) dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>switching behavior</i> pada Bank Syariah di Indonesia
3	Kanti Rahayu, Rofiaty dan Sudjatno (Rahyu, 2017)	<i>Customer Satisfaction as an Influence Mediation of Service Quality, Financial Considerations, Convenience Toward Switching Behavior (Study</i>	<i>Service quality</i> (X1), Pertimbangan keuangan (X2), Kenyamanan (X3), dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>service quality</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>switching behavior</i> pada nasabah PT. Bank Central Asia

		<i>on Customer of PT. Bank Central Asia Tbk, Branch Malang)</i>	Variabel mediasi : Kepuasan (M1), Pelanggan (M2)	
4	Sherif Ghamry (Ghamry, 2020)	<i>Factors Influencing Customer Switching Behavior in Islamic Banks: Evidence from Kuwait</i>	Reputasi (X1), Harga (X2), Kenyamanan layanan (X3), keandalan layanan (X4), Sikap dan pengetahuan staff (X5), Tanggapan terhadap kegagalan layanan (X6), Level teknologi (X7), Kepatuhan Syariah (X8), Beralih biaya (X9) dan <i>switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan layanan (X4), sikap dan pengetahuan staff (X5), tanggapan terhadap kegagalan layanan (X6), level teknologi (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku beralih nasabah melalui variabel mediasi <i>service quality</i>

			Variabel mediasi : <i>Service quality</i> (M1), kepercayaan (M2), kepuasan (M3)	
5	Fakhrurrazi Amir dan T. Meldi Kesuma (Fakhrurraza Amir, 2018)	<i>Pengaruh Service Quality terhadap Switching Behavior Pengguna Sim Card Telkomsel</i>	<i>Service quality</i> (X) dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>service quality</i> berdampak positif dan signifikan terhadap <i>switching behavior</i> pada pengguna sim card telkomsel
6	Muthmainah dan Muhammad Cholil (Cholil, 2022)	<i>Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Peralihan Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan</i>	Kualitas layanan (X1), Religiusitas (X2), Pengalaman pelanggan (X3) dan Perilaku beralih (Y) Variabel mediasi : Kepercayaan pelanggan (M1),	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan serta berpengaruh negatif pada perilaku beralih pelanggan.

			Kepuasan pelanggan (M2)	Sedangkan religiusitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan tetapi tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan
7	Akhmad Hafandi, Masdar Hilmy dan Puji Handayati (Hafandi et al., 2021)	<i>New Trend Switching Behavior of Bank Customers</i>	Religiusitas (X1), <i>Internet banking</i> (X2), Keramahan karyawan (X3) dan Kepuasan nasabah (X4) dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap religiusitas berpengaruh positif terhadap <i>switching behavior</i> pada nasabah Bank Syariah di Indonesia
8	Andi Ainil Mufidah Tanra, Nadhira Afdalia, Latifah Sukmawati Yuniar, M. Iqbal	<i>Switching Behavior Customers of Sharia Banks in Indonesia</i>	Religiusitas (X1), Harga (X2), Etika (X3) dan <i>Service quality</i> (X4) dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>switching behavior</i> pada nasabah Bank Syariah di Indonesia

	Abdullah, Tenripada, Abdul Kahar dan Erwan Sastrawan (Mufidah, 2021)			
9	Ulfah Rizky Muslimin, Abdul Hamid Habbe dan Tawakkal (Rizky et al., 2018).	<i>Religiusitas, Gap Religiusitas terhadap Switching Behavior Nasabah Bank Syariah</i>	Religiusitas (X1), Gap religiusitas (X2) dan <i>Switching behavior</i> (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas nasabah mempengaruhi <i>switching behavior</i> secara signifikan pada Bank Syariah, Sedangkan gap religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah untuk beralih.

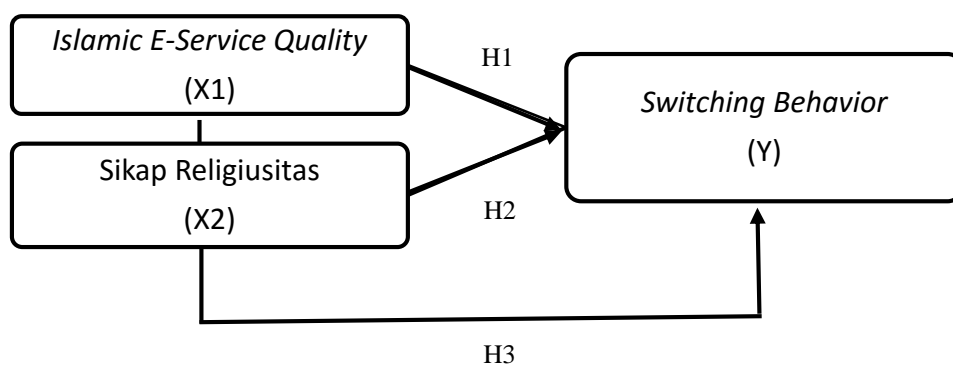
Sumber : data primer diolah penulis, 2023

Kebaruan dalam penelitian ini ialah variabel yang digunakan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menggunakan prinsip syariah sesuai dengan akad hukum Islam, peneliti juga lebih

memfokuskan subjek penelitian dengan menggunakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi.

2.3. Kerangka Penelitian

Dalam suatu penelitian dibutuhkan kerangka berpikir untuk menerangkan konsep atau cara berpikir peneliti dalam menyelesaikan penelitian tersebut. Kerangka penelitian dapat menjelaskan hubungan antar variabel.



Gambar 2.2. Kerangka Penelitian

Sumber : Penulis

Pengaruh *Islamic E-Service Quality* terhadap *Switching Behavior*

Hasil penelitian Kindangen, (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perpindahan nasabah ke Bank BRI di Manado. Sedangkan menurut Kanti Rahyu, (2017) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior* nasabah PT. Bank Central Asia.

Dalam penelitian ini mempunyai kebaruan, yaitu peneliti menggunakan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang sesuai dengan akad hukum Islam pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Maka hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Pengaruh *Islamic e-service quality* terhadap *switching behavior*

Pengaruh Sikap Religiusitas terhadap *Switching Behavior*

Hasil penelitian Rizky et al, (2018) membuktikan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap perilaku nasabah secara signifikan untuk beralih (*switching behavior*). Hafandi et al., (2021) mengemukakan bahwa sikap religiusitas berpengaruh terhadap *switching behavior* secara positif.

Sedangkan hasil penelitian Mufidah, (2021) membuktikan bahwa *switching behavior* nasabah Bank Syariah di Indonesia dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh sikap religiusitas. Sehingga hipotesis yang diajukan yakni :

H2 : Pengaruh sikap religiusitas terhadap *switching behavior*

Pengaruh *Islamic E-Service Quality* dan Sikap Religiusitas terhadap *Switching Behavior*

Dalam penelitian ini, peneliti belum menemukan secara spesifik penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan dari *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior*. Sehingga peneliti menggunakan hipotesis:

H3 : Pengaruh *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior*

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban singkat untuk penataan masalah investigasi, bersifat sementara dikarenakan reaksi yang diberikan hanya mempertimbangkan spekulasi.

Dalam penelitian ini memiliki beberapa hipotesis, meliputi :

H1 : Pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) terhadap *switching behavior* (Y)

H2 : Pengaruh sikap religiusitas (X2) terhadap *switching behavior* (Y)

H3 : Pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) terhadap *switching behavior* (Y).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Peneliti akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif menggunakan data berupa angka untuk mengukur hasil dan disertai dengan analisis statistik. Sedangkan kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang melibatkan pengukuran untuk menyelidiki informasi dengan memahami data yang telah dikumpulkan untuk apa nilainya tanpa pilihan untuk menetapkan tujuan atau hipotesis yang biasanya teratur (Sugiyono, 2013).

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari 2023 setelah dikeluarkannya izin penelitian dalam jangka waktu kurang lebih 2 bulan, yaitu: 1 bulan untuk mengumpulkan data dan 1 bulan untuk mengolah data yakni, proses bimbingan berlangsung dan penyajian dalam bentuk skripsi. Sedangkan untuk tempat penelitian berada di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi ialah sekelompok objek dengan satu atau lebih karakteristik yang menjadi pokok permasalahan penelitian (Wardhani, 2015). Populasi penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi sejumlah 12.000 nasabah.

3.3.2. Sampel

Sugiyono mengatakan bahwa sampel ialah sebagian dari jumlah populasi dan karakteristik (Jasmalinda, 2021). Dalam penelitian sampel sangat penting karena sebagai sumber data. Sedangkan menurut penjelasan Baley, sampel dalam penelitian ini untuk menganalisis data statistik minimal ada 30 sampel yang diambil (Ashari et al., 2020).

Salah satu cara perhitungan sampel ialah dengan pendekatan rumus Slovin. Populasi dalam penelitian ini dipersempit yakni nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi sejumlah 12.000 nasabah. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel agar jumlahnya *representatif*. Perhitungan tidak membutuhkan tabel jumlah sampel tetapi menggunakan perhitungan yang sederhana (Sugiyono, 2013). Adapun rumus Slovin adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana :

n adalah ukuran sampel

N adalah ukuran

e adalah presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, $e = 0,1$

Rumus slovin memiliki ketentuan, meliputi :

Nilai $e = 0,1$ digunakan pada populasi jumlah yang besar

Nilai $e = 0,2$ digunakan pada populasi jumlah yang kecil

Sehingga dapat dihitung dengan cara :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{12.000}{1 + 12.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{12.000}{121}$$

$$n = 99,2$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, hasil sampel yang didapatkan ialah 99,2, untuk mempermudah penelitian maka sampel dibulatkan menjadi 120 responden.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* merupakan proses pemilihan sampel dari suatu populasi secara acak sederhana (Arieska, 2018). Sampel yang digunakan ialah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi secara acak dan tanpa memandang strata.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel bebas (independen) ialah variabel yang biasa disebut dengan variabel antecedent, stimulus dan prediktor. Variabel ini mempengaruhi munculnya variabel terikat (dependen). Variabel independen dalam persamaan struktural disebut sebagai variabel eksogen dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) (Setianingsih et al., 2019).

Penelitian ini memiliki dua variabel bebas yakni, *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas. Disisi lain, variabel terikat (dependen) ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya (J. P. Syariah et al., 2021). Variabel dependen dalam penelitian ini ialah *switching behavior*.

3.6. Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer agar memperoleh tanggapan terhadap kuesioner yang akan disebarakan secara *offline* dengan mengunjungi setiap responden satu per satu atau melalui *google form*.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data ialah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono, kuisisioner itu dimana responden diberikan daftar pernyataan atau pertanyaan secara tertulis yang harus dijawab (Aruman, 2021). Peneliti menggunakan *google forms* dan penyebaran kuesioner secara *offline* untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan cara agar mendapatkan data dan informasi berupa arsip, buku, angka tertulis, gambar dan dokumen yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian (Nilamsari, 2014).

3.8. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Switching Behavior</i> (Y)	<i>Switching behavior</i> adalah perilaku konsumen yang berpindah atau beralih penyedia layanan yang telah dipakai dengan penyedia layanan yang lain, baik dari layanan jasa ataupun produk (Pertiwi, 2021).	<p>a. Struktur keyakinan, merupakan keyakinan dalam bisnis berdasarkan layanan, harga dan produk.</p> <p>b. Struktur sikap, merupakan sejauh mana pelanggan senang dengan manfaat produk</p> <p>c. Struktur niat, merupakan pelanggan memiliki niat untuk membeli atau memanfaatkan suatu produk.</p> <p>d. Tindakan aspek konatif atau niat melakukan, merupakan pelanggan telah memilih untuk membeli atau menggunakan produk untuk</p>	<i>Likert</i>

		<p>mengatasi masalah dengan produk sebelumnya.</p> <p>(M. Lestari, 2020)</p>	
<p><i>Islamic E-Service Quality</i> (X1)</p>	<p><i>E-service quality</i> didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memudahkan perbelanjaan, pembelian serta pengiriman barang secara efektif menggunakan jaringan internet (Juhria et al., 2021). Sedangkan <i>islmic e-service quality</i>, pelayanan teknologi yang menggunakan nilai-nilai moral dan etika yang berasal dari al qur'an dan prinsip syariah</p>	<p>a. Efisiensi (<i>efficiency</i>), merupakan kecepatan dan kemudahan dalam menggunakan dan mengakses suatu situs.</p> <p>b. Pemenuhan (<i>fullfillment</i>), merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang akurat dan terpercaya. Dimana kinerjanya sesuai dengan harapan nasabah tanpa terjadi kesalahan.</p> <p>c. Ketersediaan sistem (<i>system availability</i>) merupakan fungsi teknis situs yang benar.</p> <p>d. Privasi (<i>privacy</i>), merupakan keamanan transaksi <i>online</i> untuk memastikan bahwa data</p>	<p><i>Likert</i></p>

	(Baber, 2019)	<p>pribadi dan transaksi nasabah aman.</p> <p>e. Kepatuhan syariah, kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasional diberbagai entitas syariah.</p> <p>(Baber, 2019)</p>	
<p>Sikap Religiusitas (X2)</p>	<p>Sikap religiusitas adalah penghayatan dari aspek keagamaan yang dimplementasikan melalui pelaksanaan ibadah sehari-hari, membaca kitab suci, dan berdoa.</p> <p>(W. Lestari & Saw, 2013)</p>	<p>a. Keyakinan. Keyakinan ialah sejauh mana seseorang mampu memenuhi persyaratan yang diharapkan dari agama mereka.</p> <p>b. Praktik agama. Praktik agama adalah hierarki seseorang untuk melakukan kewajiban ritual keagamaan.</p> <p>c. Pengalaman. Pengalaman ialah perasaan yang berasal dari pengalaman masa lalu.</p> <p>d. Pengetahuan agama. Pengetahuan agama adalah bagian yang memberikan</p>	<i>Likert</i>

		<p>penjelasan sejauh mana seseorang mengetahui sekte-sekte agamanya, khususnya yang tertuang dalam kitab suci yang dianutnya.</p> <p>(Sunanda, 2020)</p>	
--	--	--	--

3.9. Analisis Data

Analisis data kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan kuisisionernya disusun menggunakan skala *likert*. Untuk menghasilkan informasi, kemudian data yang diperoleh dari kuesioneryang telah disebar akan dianalisis dan diolah menggunakan SPSS (*Statistical Products and Service Solutions*) untuk analisis regresi linier sederhana.

3.9.1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan instrumen penilaian yang dipandang siap untuk menyampaikan data yang sebenarnya, apa yang harus dievaluasi dapat diukur dengan instrumen tersebut. Agar hasilnya signifikansi dapat dengan cara membedakan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} tabel *r product moment* atau menggunakan $df = n-2$. Dan jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} dan nilainya positif oleh karena itu pertanyaan yang digunakan valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reabilitas ialah instrumen yang akan menghasilkan data yang sebanding bila digunakan berulang kali untuk mengukur sesuatu yang serupa. Sujarweni menegaskan bahwa reliabilitas kuesioner dapat dilakukan secara bersamaan pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner (Sujarweni, 2014). Maka dalam uji reabilitas ini dapat diambil keputusan, yakni:

- 1) Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,600$.
- 2) Kuesioner dikatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,600$.

3.9.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel residual memiliki distribusi yang normal. Karena sudah menjadi rahasia umum bahwa uji T dan uji F dapat mengasumsikan bahwa nilai residual adalah normal. Persamaan regresi dapat diartikan baik apabila variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal. Cara pengambilan keputusan dapat dilihat pada angka probabilitasnya, yakni sebagai berikut:

- 1) Apabila probabilitas $\geq 0,05$ berarti distribusi model dikatakan normal.
- 2) Apabila probabilitas $\leq 0,05$ berarti distribusi model dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam uji ini mempunyai tujuan yaitu memastikan apakah variabel independen model regresi berkorelasi. Tetapi, model regresi dikatakan baik apabila pada variabel independen tidak terjadi korelasi. Dan jika variabel tersebut saling berkorelasi maka variabel-variabel lainnya tidak boleh *orthogonal*. Variabel *orthogonal*

Hogonal ialah komponen bebas yang asosiasinya antara elemen independen identik dengan nol (Ghozali, 2018).

Uji ini diselesaikan dengan memperhatikan signifikansi dari kekuatan dan VIF. Apabila $VIF > 10$, berarti ada hubungan antara faktor bebas sedangkan nilai $VIF < 10$, maka tidak ada hubungan antar elemen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini untuk melihat apakah ada varians yang tidak sama antara berbagai pengamatan residual modelregresi. Uji heteroskedastisitas terjadi jika model residual tidak memiliki varians yang konsisten dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya. Pengakuan ada atau tidak adanya uji dalam survei ini diselesaikan dengan melihat ada tidaknya model eksplisit pada garis sebar antara SRESID dan ZPRED, uji Spearman dan uji Glejser (Ghozali, 2018). Hipotesis disusun dengan berjalan dengan pedoman keputusan :

H_0 : Probabilitas $> 0,05$, H_0 diterima. Berarti tidak ada masalahheterokedastisitas

H_a : Probabilitas $< 0,05$, H_0 ditolak. Berarti ada masalah heterokedastisitas

3.9.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Peneliti akan melakukan analisis regresi linier berganda. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas mempengaruhi *switching behavior*.

Maka dapat dirumuskan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (*Switching behavior*)

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi untuk X1

β_2 = Koefisien regresi untuk X2

X1 = Variabel bebas pertama (*Islamic e-service quality*)

X2 = Variabel bebas kedua (Sikap religiusitas)

e = Nilai residu

3.9.4. Uji Hipotesis

a. Uji Secara Parsial (Uji T)

Tujuan pengujian ini untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu unsur bebas semata-mata dalam menangani variabel terikat. Hipotesis parsial dirumuskan dalam konstruksi kuantitatif, yakni:

H₀ : $\beta_1 \neq 0$, Tidak ada pengaruh *Islamic e-service quality* terhadap *switching behavior*.

H_a : $\beta_1 \neq 0$, Ada pengaruh *Islamic e-service quality* terhadap *switching behavior*.

H₀ : $\beta_2 \neq 0$, Tidak ada pengaruh sikap religiusitas terhadap *switching behavior*.

H_a : $\beta_2 \neq 0$, Adapengaruh sikap religiusitas terhadap *switching behavior*.

Kemudian hipotesis uji T dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak, sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan apakah variabel independen berpengaruh simultan terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2018). Hipotesis simultan dikelaskan kedalam bentuk :

H₀ : $\beta_1.\beta_2 \neq 0$, artinya tidak ada pengaruh *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior*.

H_a : $\beta_1.\beta_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior*.

Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka H₀ diterima artinya variabel bebas secara simultan tidak memepengaruhi variabel terikat. Sebaliknya apabila nilai signifikansi > 0,05 maka H₀ ditolak artinya variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat.

c. Analisis Koefisien Determinan (R²)

Kemampuan model untuk menjelaskan variabel independen diukur dengan koefisien determinasi (R²). Nol dan satu adalah koefisien determinasi (Ghozali, 2018). Kemampuan variabel-variabel bebas dikatakan terbatas apabila nila R² kecil. Rumus koefisien determinasi simultan adalah sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd adalah koefisien determinasi

R² adalah kuadrat dari koefisien ganda.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

4.1.1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah telah menandatangani *Conditional Merger Agreement* atau CMA pada Oktober 2020. Dimana ketiga Bank Umum Syariah tersebut melakukan *merger* pada 27 Januari 2021 menjadi Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam surat nomor Sr-3/PB.1/2021 perihal pengesahan penggabungan BRIS, BNIS dan BSM, serta perbedaan nama menggunakan izin usaha dari BRIS menjadi izin usaha atas nama PT. Bank Syariah Indonesia sebagai bentuk dari penggabungan Bank Umum Syariah tersebut.

Gabungan tiga Bank Syariah yang beroperasi di bawah naungan BUMN, yaitu BRIS, BNIS dan BSM menjadi satu kesatuan ekonomi baru yang dikenal dengan Bank Syariah Indonesia didirikan pada tanggal 1 Februari 2021. Dengan memadukan berbagai keunggulannya, ketiga Bank Syariah binaan BUMN tersebut menjadi satu, sehingga mampu menawarkan beberapa layanan yang lebih komprehensif, peningkatan kapasitas permodalan dan cakupan yang lebih besar.

4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia

a. Visi

“TOP 10 Global Islamic Bank”

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia di Sukoharjo mempunyai 4 cabang meliputi : KCP Sukoharjo Slamet Riyadi, KC Sukoharjo Solo Baru, KC Sukoharjo Kartasura, PP SMK Muhammadiyah Sukoharjo. Fokus penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi, dikarenakan kantor cabang tersebut memiliki keistimewaan yakni memiliki jumlah nasabah yang banyak dan memiliki letak yang strategis ditengah kota Sukoharjo.

4.2.2. Deskripsi Responden

Berikut adalah pengelompokan identitas responden dalam penelitian ini untuk memperoleh gambaran umum tentang perpindahan nasabah dari bank konvensional ke Bank Syariah Indonesia yang menjadi responden dalam penelitian ini, meliputi:

1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Bank

Tabel 4.1
Jenis Bank Responden Sebelum Berpindah ke BSI

Jenis Bank	Jumlah	Presentase
BRI	40	33,3%
BNI	31	25,8%
BCA	18	15,0%
Bank Mandiri	12	10,0%
BTN	10	8,3%
Bank Jateng	9	7,5%
Total	120	100,0%

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.1, jumlah responden yang beralih dari bank konvensional ke PT. Bank Syariah Indonesia yaitu sebanyak 120 orang. Jumlah responden yang beralih dari bank BRI sebanyak 40 orang (33,3%), dari Bank BNI sebanyak 31 orang (25,8%), dari Bank BCA sebanyak 18 orang (15%), dari Bank Mandiri sebanyak 12 orang (10%), dari Bank BTN sebanyak 10 orang (8,3%), dari Bank Jateng sebanyak 9 orang (7,5%) dan total keseluruhan dari responden sejumlah 120 orang (100%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah yang paling banyak beralih ke Bank Syariah Indonesia ialah nasabah dari bank BRI.

2. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	34	28,3%
Perempuan	86	71,7%
Total	120	100,0%

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.2, jumlah responden laki-laki yang berpindah ke PT. Bank Syariah Indonesia adalah 34 orang (28,3%) dan responden perempuan sejumlah 86 orang (71,1%). Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi ialah perempuan.

3. Karakter Responden Menurut Umur

Tabel 4.3
Jumlah Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah	Presentase
17-21	37	30,8%
22-28	62	51,7%
< 28	21	17,5%
Total	120	100,0%

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.3 bahwa responden yang beralih ke PT. Bank Syariah Indonesia yang berumur 17-21 tahun sejumlah 37 orang (30,8%), umur 22-28 tahun sejumlah 62 orang (51,7%) dan umur 28 keatas sejumlah 21 orang (17,5%). Sehingga dapat dikatakan bahwa mayoritas nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi ialah berumur 22-28 tahun.

4.3. Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Ghozali, (2018) menyatakan bahwa pengujian ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya pertanyaan kuesioner, dapat dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, namun apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas.

Tekniknya adalah dengan membangun korelasi antara konstruk total dan skor item pertanyaan. Teknik ini mebandingkan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} , dapat dilihat pada r_{tabel} *product moment* dengan jumlah sampel (N) , dimana N adalah 120. Maka hasil yang didapat ialah sebesar 0,178.

c. Variabel *Islamic e-service quality* (X1)

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel *Islamic e-service quality* (X1)

Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
X1.1	0,178	0,767	Valid
X1.2	0,178	0,714	Valid
X1.3	0,178	0,736	Valid
X1.4	0,178	0,771	Valid
X1.5	0,178	0,773	Valid

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.4 bahwa hasil uji diatas dari variabel *Islamic e-service quality* (X1) dapat dijelaskan yakni:

- 1) Variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan X1.1 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,767 > 0,178$, maka variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 2) Variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan X1.2 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,714 > 0,178$, maka variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 3) Variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan X1.3 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,736 > 0,178$, maka variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 4) Variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan X1.4 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,771 > 0,178$, maka variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan tersebut dianggap valid.

- 5) Variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan X1.5 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,773 > 0,178$, maka variabel *Islamic e-service quality* item pertanyaan tersebut dianggap valid.

d. Variabel Sikap Religiusitas (X2)

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Sikap religiusitas (X2)

Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
X2.1	0,178	0,374	Valid
X2.2	0,178	0,722	Valid
X2.3	0,178	0,669	Valid
X2.4	0,178	0,711	Valid
X2.5	0,178	0,806	Valid

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukan hasil uji validitas dari variabel sikap religiusitas (X2) dapat dijelaskan yakni:

- 1) Variabel sikap religiusitas item pertanyaan X2.1 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,374 > 0,178$, maka variabel sikap religiusitas item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 2) Variabel sikap religiusitas item pertanyaan X2.2 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,722 > 0,178$, maka variabel sikap religiusitas item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 3) Variabel sikap religiusitas item pertanyaan X2.3 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,669 > 0,178$, maka variabel sikap religiusitas item pertanyaan tersebut dianggap valid.

- 4) Variabel sikap religiusitas item pertanyaan X2.4 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,711 > 0,178$, maka variabel sikap religiusitas item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 5) Variabel sikap religiusitas item pertanyaan X2.5 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,806 > 0,178$, maka variabel sikap religiusitas item pertanyaan tersebut dianggap valid.

c. Variabel *Switching behavior* (Y)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas *Switching behavior* (Y)

Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
Y1	0,178	0,302	Valid
Y2	0,178	0,789	Valid
Y3	0,178	0,818	Valid
Y4	0,178	0,750	Valid
Y5	0,178	0,748	Valid

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa uji diatas dari variabel *Switching behavior* (X3) dapat dijelaskan yakni:

- 1) Variabel *switching behavior* item pertanyaan Y1 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,302 > 0,178$, maka variabel *switching behavior* item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 2) Variabel *switching behavior* item pertanyaan Y2 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,789 > 0,178$, maka variabel *switching behavior* item tersebut dianggap valid.

- 3) Variabel *switching behavior* item pertanyaan Y3 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,818 > 0,178$, maka variabel *switching behavior* item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 4) Variabel *switching behavior* item pertanyaan Y4 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,750 > 0,178$, maka variabel *switching behavior* item pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 5) Variabel *switching behavior* item pertanyaan Y5 menunjukkan bahwa hasil pengujian sebesar $0,748 > 0,178$, maka variabel *switching behavior* item pertanyaan tersebut dianggap valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang dapat digunakan berkali-kali untuk mengukur sesuatu yang sebanding dan akan menghasilkan data yang sebanding. Dalam uji reabilitas ini dapat diambil keputusan, yakni kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,600$. Sebaliknya kuesioner dikatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,600$. Adapun kriteria besarnya koefisien reabilitas, meliputi :

Reabilitas sangat tinggi = 0,80 – 1,00

Reabilitas tinggi = 0,60 – 0,80

Reabilitas cukup = 0,40 – 0,60

Reabilitas rendah = 0,20 – 0,40

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	r alpha	r kritis	Kriteria
1	<i>Islamic e-service quality</i> (X1)	0,806	0,600	Reliabel
2	Sikap religiusitas (X2)	0,685	0,600	Reliabel
3	<i>Switching behavior</i> (Y)	0,734	0,600	Reliabel

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil uji reabilitas setiap item pertanyaan dinyatakan reliabel. Dalam tabel 4.7 koefisien reabilitas variabel *Islamic e-service quality* sebesar 0,806, variabel sikap religiusitas sebesar 0,685 dan *switching behavior* sebesar 0,734, hal tersebut mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,600. Maka diketahui bahwa variabel *Islamic e-service quality*, sikap religiusitas dan *switching behavior* memenuhi syarat atau reliabel.

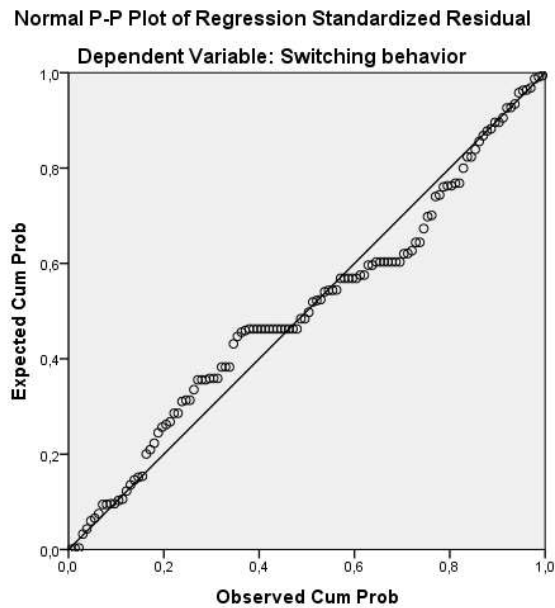
4.3.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menentukan variabel residual yang berdistribusi normal oleh peneliti. Dalam uji normalitas ini mencoba dua pengujian yakni P-Plot dan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

Gambar 4.1.

P-Plot



Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan gambar 4.1 grafik P-Plot menunjukkan sebaran data mendekati dan mengikuti garis. Sehingga dinyatakan bahwa dalam penelitian ini mempunyai persebaran dan distribusi yang normal. Untuk lebih memastikan maka dilakukan uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan hasil berikut ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji *One-Sample Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,34205977
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,097
	Negative	-,097
Kolmogorov-Smirnov Z		1,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,206

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.8 hasil *Kolmogrov-Smirnov* bahwa Asymp. Sig (2-tailed) mendapatkan hasil sebesar $0,206 > 0,05$. Dengan demikian, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan normal dan layak digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Multikolinearitas

Dalam uji ini mempunyai tujuan yaitu memastikan apakah variabel independen model regresi berkorelasi. Uji multikolinearitas diselesaikan dengan memperhatikan signifikansi dari VIF dan kekuatan. Uji ini diselesaikan dengan memperhatikan signifikansi dari kekuatan dan VIF. Apabila $VIF > 10$, berarti ada hubungan antara faktor bebas sedangkan nilai $VIF < 10$, maka tidak ada hubungan antar elemen. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,616	1,623	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,616	1,623	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer (diolah), 2023

- a. Hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa variabel *Islamic e-service quality* (X1) memiliki nilai VIF < 10 yaitu 1,623 dan nilai *tolerance* lebih besar 0,10 yakni $0,616 > 0,10$. Maka dari itu model regresi penelitian memenuhi persyaratan analisis regresi dengan tidak memiliki gejala multikolinear.
- b. Hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa variabel sikap religiusitas (X2) memiliki nilai VIF < 10 yaitu 1,623 dan nilai *tolerance* lebih besar 0,10 yakni $0,616 > 0,10$. Maka dari itu model regresi penelitian memenuhi persyaratan analisis regresi dengan tidak memiliki gejala multikolinear.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini mempunyai tujuan yaitu memastikan apakah variabel bebas model regresi berkorelasi. Tetapi, seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi yang baik.

Tujuan pengujian ini untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas menggunakan uji *Glejser*, apabila nilai Sig. < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas, namun apabila nilai Sig. > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian ini menggunakan uji *glejser*, yakni sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji *Glejser*

Variabel	Sig.	Kesimpulan
X1	0,556	Tidak terjadi heterokedastisitas
X2	0,908	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Tabel 4.10 menyatakan bahwa variabel *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) memiliki nilai Sig. > 0,05, sehingga diketahui bahwa dalam model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Peneliti akan melakukan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas mempengaruhi *switching behavior*.

Maka dirumuskan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (*Switching behavior*)

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi untuk X1

β_2 = Koefisien regresi untuk X2

X1 = Variabel bebas pertama (*Islamic e-service quality*)

X2 = Variabel bebas kedua (Sikap religiusitas)

e = Nilai residu

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,053	1,252		1,640	,104
1 X1	,266	,061	,297	4,340	,000
X2	,638	,074	,595	8,679	,000

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Menurut tabel di atas diperoleh hasil persamaan regresi linear

berganda, yakni :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$= 2,053 + 0,266X_1 + 0,638X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai a sebesar 2,053 merupakan keadaan saat variabel *switching behavior* belum dipengaruhi oleh variabel lainnya, yakni variabel *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel *switching behavior* tidak mengalami perubahan.

- 2) Nilai b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,266, menunjukkan bahwa variabel *Islamic e-service quality* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *switching behavior* artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel *Islamic e-service quality* dapat mempengaruhi *switching behavior* nasabah sebesar 0,266 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- 3) Nilai b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,638, menunjukkan bahwa variabel sikap religiusitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap *switching behavior* artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel sikap religiusitas dapat mempengaruhi *switching behavior* nasabah sebesar 0,638 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3.4. Uji Hipotesis

1. Uji Secara Parsial (Uji T)

Tujuan uji ini adalah untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu unsur bebas semata-mata dalam menangani variabel terikat. Adapun prosedurnya yakni :

H_0 = Artinya tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen

H_a = Artinya ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen

Kemudian hipotesis uji T dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.12
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,053	1,252		1,640	,104
X1	,266	,061	,297	4,340	,000
X2	,638	,074	,595	8,679	,000

Sumber : Data primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel *Coefficient*, dapat dijelaskan melalui pembuktian hipotesis :

1. Pengujian hipotesis pertama (H1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) terhadap *Switching behavior* (Y) adalah sebesar $0.000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $4,340 > t_{tabel}$ $1,98045$, maka H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) terhadap *switching behavior* (Y).

2. Pengujian hipotesis kedua (H2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh sikap religiusitas (X2) terhadap *switching behavior* (Y) adalah sebesar $0.000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $8,679 > t_{tabel}$ $1,98045$, maka H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh sikap religiusitas (X2) terhadap *switching behavior* (Y).

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Jika

nilai Sig. $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai Sig. $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 4.13

Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	418,791	2	209,396	114,304	,000 ^b
Residual	214,334	117	1,832		
Total	633,125	119			

Sumber : Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan hasil Output SPSS diatas bahwa nilai Sig. untuk pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) adalah sebesar 0,000 $< 0,05$ dan nilai F_{hitung} 114,304 $> 3,07$. Maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dalam penelitian ini model regresinya sudah tepat yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas secara simultan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Inonesia (BSI).

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Kemampuan model dalam menjelaskan variabel independen diukur dengan koefisien determinasi (R^2). Nol dan satu adalah koefisien determinasi (Ghozali, 2018). Kemampuan variabel-variabel bebas dikatakan terbatas apabila nilai R^2 kecil.

Tabel 4.14
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,813 ^a	,661	,656	1,35348

Sumber : Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa R square merupakan nilai koefisien determinasi (R^2). Dimana R^2 artinya behubungan antara variabel *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) terhadap *switching behavior* (Y) pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah sebesar 0,661 (66,1%) sedangkan sisanya 33,9% (100% - 66,1%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil olah data pada analisis regresi berganda diperoleh persamaan, yakni :

1. Pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji T pada variabel *Islamic e-service quality* (X1) diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} = 4,340 > t_{tabel} 1,98045$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka hipotesis pertama H1 yang menyatakan bahwa “*Islamic e-service quality* berpengaruh terhadap *switching behavior*

pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia”. Sehingga variabel *Islamic e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Dengan adanya hasil yang didapatkan dari setiap item pertanyaan, menyatakan bahwa nasabah yang melakukan *switching* disebabkan karena adanya layanan teknologi di PT. Bank Syariah Indonesia lebih lengkap dan berprinsip syariah sesuai dengan akad hukum Islam. Dimana dalam layanan teknologi yakni *BSI Mobile* terdapat fitur yang memudahkan nasabah dalam proses pembiayaan, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang, melainkan dapat secara langsung melakukan proses pembiayaan di *BSI Mobile* dalam *BSI Multiguna* dan *BSI OTO* yang menggunakan akad dalam setiap transaksinya.

Pengaruh yang positif dan signifikan menunjukkan bahwa apabila semakin baik *Islamic e-service quality* pada PT. Bank Syariah Indonesia maka akan meningkatkan perpindahan nasabah (*switching behavior*) diluar pengguna PT. Bank Syariah Indonesia.

Penelitian lain oleh Othman & Owen, (2001), menyatakan bahwa Dalam perspektif Islam, istilah "kualitas layanan" mengacu pada jenis penilaian kognitif yang dibuat oleh pelanggan tentang tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima dari penyedia layanan yang melakukan semua operasinya sejalan dengan prinsip moral dan hukum Islam. Dimana hasil dari penelitiannya, bahwa *SERVQUAL* mempengaruhi seseorang dalam memilih Bank Syariah.

Sedangkan hasil penelitian Kindangen, (2022) yang dilakukan pada nasabah Bank BRI di Manado. Jenis penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan sampel dengan *purposive sampling* berjumlah 200 responden. Memperoleh hasil bahwa perilaku *switching* nasabah di BRI dipengaruhi *service quality*.

Berdasarkan dari kedua penelitian diatas jumlah sampel, lokasi dan indikator dalam pertanyaan di kuesioner yang berbeda dan penambahan layanan elektronik yang berprinsip syariah yang merupakan kebaruan dalam penelitian ini. Diperoleh hasil yang sama antara peneliti Othman & Owen, (2001) dan Kindangen, (2022), dimana kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap *switching behavior* dalam dunia perbankan.

Sehingga kesimpulan yang didapat ialah variabel *Islamic e-service quality* (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia di Sukoharjo. Meskipun *Islamic e-service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, diharapkan PT. Bank Syariah Indonesia bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas layanan elektronik semaksimal mungkin.

2. Pengaruh sikap religiusitas (X2) terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji T pada variabel sikap religiusitas (X2) diatas dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} 8,679 > t_{tabel} 1,98045$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka hipotesis kedua H2 yang menyatakan bahwa “sikap

religiusitas berpengaruh terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia”. Sehingga variabel sikap religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Dengan adanya hasil yang didapatkan dari setiap item pertanyaan, menyatakan bahwa nasabah yang melakukan *switching* disebabkan karena adanya pengetahuan tentang agama yakni transaksi dalam PT. Bank Syariah Indonesia lebih mengedepankan sistem bagi hasil sesuai dengan ajaran agama Islam, hal tersebut menjadi pendorong masyarakat Islam beralih menggunakan layanan di PT. Bank Syariah Indonesia. Pengaruh yang positif dan signifikan memperlihatkan bahwa semakin tinggi sikap religiusitas seseorang kepada Allah SWT, maka akan meningkatkan *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Penelitian oleh Hafandi et al., (2021) yang dilakukan pada nasabah Bank Syariah di Indonesia dengan penelitian kuantitatif dan jumlah sampel 200 responden. Memperoleh hasil bahwa sikap religiusitas berpengaruh positif terhadap *switching behavior* pada nasabah Bank Syariah di Indonesia. Dengan peningkatan kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah pada produk perbankan dapat meningkatkan *switching behavior* nasabah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mufidah, (2021) yang dilakukan pada Bank Syariah di Indonesia yang menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel berjumlah 114 responden dan pengambilan sampel yakni

quota sampling. Berdasarkan temuan penelitian ini, perilaku *switching* nasabah Bank Syariah di Indonesia dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh sikap religiusitas.

Berdasarkan penelitian diatas dengan faktor sampel yang digunakan, lokasi dan indikator dalam setiap pertanyaan di kuesioner berbeda dengan penelitian terdahulu Diperoleh hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafandi et al., (2021) dan Mufidah, (2021), yang menyatakan bahwa pengaruh dari sikap religiusitas seseorang mempengaruhi *switching behavior* pada nasabah di perbankan syariah.

Sehingga dapat tarik kesimpulan bahwa sikap religiusitas (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia di Sukoharjo. Dimana semakin tinggi sikap religiusitas seseorang kepada Allah SWT, maka semakin meningkat pula perpindahan nasabah diluar pengguna PT. Bank Syariah Indonesia, dikarenakan PT. Bank Syariah Indonesia memiliki layanan dan produk yang berprinsip syariah sesuai dengan akad hukum Islam.

3. Pengaruh *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior* di PT. Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji F pada variabel *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) diatas dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} 114,304 > 3,07$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka hipotesis ketiga H3 yang

menyatakan bahwa “*Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas secara simultan berpengaruh terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia”. Sehingga variabel *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas bersama-sama berpengaruh terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Juhria et al., (2021) menyatakan bahwa *e-service quality* adalah varian baru dari kualitas layanan (*servqual*) yang dibuat sebagai penilai layanan yang ditawarkan melalui internet. Sedangkan *Islamic e-service quality* pelayanan elektronik yang semua aktivitasnya sesuai dengan kepatuhan syariah dan nilai-nilai moral (Bakhri & Astuti, 2021).

Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baber, (2019) di Bank Syariah Malaysia. Jenis penelitian kuantitatif, dengan sampel 721 pengguna *internet banking* yang menggunakan 32 item kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dalam Bank Syariah akan memberikan dampak positif terhadap kinerja Bank Syariah di Malaysia.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rizky et al., (2018) yang dilakukan pada nasabah Bank Syariah dengan sampel penelitian sejumlah 399 nasabah bank, teknik penarikan sampel menggunakan *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap religiusitas nasabah mempengaruhi *switching behavior* secara signifikan pada Bank Syariah.

Dalam penelitian ini penggabungan dari variabel *Islamic e-service quality* terhadap *switching behavior* merupakan sebuah kebaruan. Peneliti belum menemukan secara spesifik dari penelitian terdahulu yang membahas hubungan antar variabel *Islamic e-service quality* dengan *switching behavior*.

Sehingga kesimpulan yang didapat dari uji F ialah variabel *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia. Sehingga semakin baik *e-service quality* yang berprinsip syariah akan meningkatkan perpindahan nasabah diluar pengguna PT. Bank Syariah Indonesia. Begitu pula dengan sikap religiusitas, bahwa semakin tinggi sikap religiusitas seseorang terhadap Allah SWT, maka akan meningkatkan pula perpindahan nasabah diluar pengguna PT. Bank Syariah Indonesia.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas terhadap *switching behavior* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi. Dari rumusan masalah penelitian, maka ada beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, yakni :

1. Variabel *Islamic e-service quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi. Hal tersebut dibuktikan pada uji T bahwa nilai Sig. $0.000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,340 > t_{tabel} 1,98045$. Sehingga semakin baik dan lengkap kualitas layanan elektronik yang berprinsip syariah maka semakin meningkat pula perpindahan nasabah diluar pengguna PT. Bank Syariah Indonesia.
2. Variabel sikap religiusitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi. Hal tersebut dibuktikan pada uji T bahwa nilai Sig. $0.000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 8,679 > t_{tabel} 1,98045$. Sehingga semakin tinggi sikap religiusitas seseorang kepada Allah SWT, maka semakin meningkat pula perpindahan nasabah diluar pengguna PT. Bank Syariah Indonesia, dikarenakan PT. Bank Syariah Indonesia memiliki layanan dan produk yang berprinsip syariah sesuai dengan akad hukum Islam.

3. Variabel *Islamic e-service quality* (X1) dan sikap religiusitas (X2) berpengaruh secara simultan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, dibuktikan dengan nilai Sig. uji F sebesar 0,000, dimana nilai Sig. $< 0,05$ atau $F_{hitung} 114,304 > 3,07$.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yakni sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan untuk memprediksi pengaruh *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia adalah *Islamic e-service quality* dan sikap religiusitas seseorang.
2. Keterbatasan terkait objek, yang hanya terbatas di Bank Syariah Indonesia KCP Sukoharjo Slamet Riyadi.
3. Sampel dalam penelitian ini hanya nasabah Bank Syariah Indoneis KCP Sukoharjo Slamet Riyadi dengan teknik *simple random sampling*.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, bahwa penulis menyadari masih ada beberapa keterbatasan. Tetapi, penelitian ini diharapkan dapat memberikat kontribusi yang berharga dan berfaedah.

Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, diharapkan selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan elektronik yang sesuai dengan akad hukum Islam. Bagi para pembaca dan pihak akademisi agar dapat memperluas penelitian dengan meninjau faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi perpindahan

nasabah pada Bank Syariah. Selain itu, diharapkan dapat menjadi sumber dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainil, A., Tanra, M., Afdalia, N., Yuniar, L. S., Abdullah, M. I., Kahar, A., & Sastrawan, E. (2021). *Switching Behavior Nasabah Bank Syariah di Indonesia*. 163(ICoSIEBE 2020), 306–311.
- Ajzen dan Fishbein. (2012). The Influence of Attitude on Behavior. In *Handbook of Theories of Social Psychologi* (Vol. 1, pp. 438–459).
- Arieska, P. K. (2018). Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif. *Jurnal Statistika*, 6(2), 166–171.
- Aruman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Papua Kantor Cabang Pembantu Waena Dimasa Pandemi Covid-19. *JUMABIS (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 5(2), 99–115. <https://doi.org/10.55264/jumabis.v5i2.78>
- Ashari, M. H., Muawanah, U., & Lisa, O. (2020). Keterkaitan Ukuran Organisasi dan Pemahaman Manajemen Terhadap Penerapan Akuntansi Hijau (Green Accounting). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 15(1), 33–54. <https://doi.org/10.25105/jipak.v15i1.6186>
- Baber, H. (2019). E- SERVQUAL and Its Impact on the Performance of Islamic Banks in Malaysia from the Customer ' s Perspective. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6, 169–175. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no1.169>
- Bakhri, B. S., & Astuti, D. (2021). Perbankan Syariah : Sebuah Kajian Kepuasan Pelayanan Nasabah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 4(November), 541–550.
- Cholil, M. dan M. (2022). Faktor yang Mempegaruhi Perilaku Peralihan Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 7(3), 2022.
- Fakhrurraza Amir, T. M. K. (2018). Pengaruh Service Quality terhadap Switching Behavior Pengguna SIM Card Telkomsel. *Journal of Economic Management & Business*, 18(April), 1–18.
- Ghamry, S. (2020). Factors Influencing Customer Switching Behavior in Islamic Banks : Evidence from Kuwait. *Journal of Islamic Marketing*, 1995, 1–29. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0021>
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. In *Semarang : Badan Penerbit Universitas Dopingoro*.
- Hafandi, A., Hilmy, M., & Handayati, P. (2021). New Trend Switching Behavior of Bank Customers. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 13(1), 52–59. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/um002v13i12021p052>
- Huljanah. (2022). Analisis E-service Quality dan E-Recovery Service Quality terhadap E-Customer Loyalty dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*.
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha di Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2199–2205.

- Johansyah, K. (2022). Kenapa Masyarakat Harus Memilih Bank Syariah? *Spiritnews.Co.Id*. <http://spiritnews.co.id/2022/01/21/kenapa-masyarakat-harus-memilih-bank-syariah/>
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-commerce Shopee Effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction on Shopee E-Commerce Site. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62. [Journal.feb.unmul.ac.id/index.php/jurnalmanajemen%0A](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/jurnalmanajemen%0A)
- Kindangen. (2022). The Analysis of Customer Switching Behaviour to PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk in Manado. *Jurnal EMBA*, 10(2), 738–747.
- Lestari, M. (2020). Perpindahan Merek (Brand Swithcing Behavior) pada Air Minum dalam Kemasan di Kota Pontianak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesi*, XIX(3), 126–133.
- Lestari, W., & Saw, M. (2013). Religiusitas dan Persepsi Risiko dalam Pengambilan Keputusan Investasi pada Perspektif Gender. *Journal of Business and Banking*, 3(2), 189–200.
- Made, N., Anggraeni, S., Nyoman, N., & Yasa, K. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16(2), 293–306. <http://jurkubank.wordpress.com>
- Mufidah, A. A. (2021). Switching Behavior Customers of Sharia Banks in Indonesia. *Journal Advances in Economics, Business and Management Research*, 163(ICoSIEBE 2020), 306–311.
- Naratama, I. M. (2016). Aplikasi Theory of Reasoned Action (TRA) Dalam Menjelaskan Niat Beli Produk Hijau di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(3), 1770–1799.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalnatrik.v22i1.839>
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana*, 13(2), 177–181.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(4), 1–12.
- Pertiwi, H. (2021). Analisa Pengaruh Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap Switching Behavior Nasabah diluar Pengguna BSI. *Jurnal Nisbah*, 3(Vol. 7 No. 2 (2021): NISBAH : Jurnal Perbankan Syariah), 92–97.
- Rahmawati, H. K. (2016). Kegiatan Religiusitas Masyarakat Marginal di Argopuro. *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, 1, 35–52.
- Rahyu, K. (2017). Customer Satisfaction as an Influence Mediation of Service Quality, Financial Considerations, Convenience Toward Switching Behavior (Study on Customer of PT. Bank Central Asia Tbk, Branch Malang). *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 20(1), 1–8. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2017.020.01.1>

- Rama, A. (2018). An Exploration of Customers Switching Behavior in Islamic Banking Industry. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 2, 1–36.
- Rizkiawan, I. K., Amalina, N., Utomo, F. H., Sari, P., & Putranti, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail*, 3(1), 25–33.
- Rizky, U., Habbe, A. H., & Tawakkal. (2017). Nasabah Bank Syariah Religiosity , Religiosity Gap and Switching Behavior Costumer of Shariah Bank. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3, 1–14.
- Setianingsih, F. A., Ety, E., & Supriyadi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah yang Berdampak pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk di Wilayah Depok. *JIMEA-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 198–214.
- Setiawan. (2019). Perilaku Konsumen dalam Membeli Produk Halal di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(2), 232–246. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v5i2.1849>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. *Jurnal Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Sunanda, W. D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17, 20–36.
- Sungadi, S. (2020). Pengaruh Religiusitas terhadap Kematangan Karier Pustakawan Kajian Empiris pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam di Daerah Istimewa Yogyakarta. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 11(1), 15–34. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol11.iss1.art3>
- Syah, S. R. S. R., Ibrahim, I., & Sufardi, S. (2018). Switching Behavior Nasabah Bank: Tinjauan Empiris Teori Keperilakuan di Kota Makassar. *Jurnal Administrare*, 5(2), 113. <https://doi.org/10.26858/ja.v5i2.7973>
- Wardhani, P. A. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 6. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

<http://www.bankbsi.co.id>, diakses pada tanggal 1 September 2022 pukul 21.00 WIB

<http://bsimobile.co.id>, diakses pada tanggal 3 September 2022 pukul 09.00 WIB

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

JADWAL PENELITIAN

NO	Bulan	Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	x																							
2	Penyusunan Proposal		x	x	x	x																			
3	Konsultasi			x	x	x	x	X								x	x	x	x	x		x	x		
4	Revisi Proposal				x	x	x	X	x	x															
5	Pengumpulan Data									x	x	x	x												
6	Analisis Data													x	x	x									
7	Penulisan Akhir Naskah															x	x								
8	Pendaftaran Munaqosah																				X				
9	Revisi Skripsi																								x

Lampiran 2 : Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Saya Ariska Putri Pamungkas dari kelas Perbankan Syariah 8C UIN Raden Mas Said Surakarta memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian saya dengan judul “Pengaruh *Islamic E- Service Quality* dan Sikap Religiusitas terhadap *Switching Behavior* pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia”.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi orang lain. Oleh karena itu dimohon kesediaan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan digunakan untuk kepentingan ilmiah dan terjaga kerahasiaannya. Atas kesungguhan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

BAGIAN 1

Nama :

Dari Bank :

Jenis Kelamin :

Umur :

BAGIAN 2

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Untuk pengisian kuesioner dimohon untuk membaca dengan seksama setiap pertanyaan dan menjawabnya dengan lengkap. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memberi tanda centang (√) pada

jawaban yang dianggap sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i. Diharapkan setiap pertanyaan hanya ada satu jawaban pada kotak yang telah tersedia.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : TidaK Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Variabel <i>Islamic E-Service Quality</i>						
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat menggunakan layanan elektronik perbankan syariah dimana saja					
2	Saya merasa layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah menerapkan prinsip syariah					
3	Saya merasa bisa menghemat waktu ketika bertransaksi dengan layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI)					

4	Saya merasa layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memenuhi apa yang diinginkan nasabah					
5	Saya merasa layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjaga data nasabah dengan baik					

Variabel Sikap Religiusitas						
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya meyakini adanya Allah SWT					
2	Saya meyakini bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan prinsip syariah Islam					
3	Saya meyakini bahwa memilih menggunakan layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berprinsip syariah akan memberikan saya keberkahan hidup					

4	Saya memilih melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) tanpa adanya paksaan					
5	Saya memilih produk dan layanan jasa di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tentu bebas dari riba					

Variabel <i>Switching Behavior</i>						
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memilih berpindah menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena saya ingin bertansaksi dengan bank yang menggunakan akad hukum Islam					
2	Saya memilih berpindah layanan ke Bank Syariah Indonesia (BSI) karena ingin menghindari bunga (riba) pada seluruh produknya					
3	Saya memilih menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena saya ingin					

	mengindari unsur ketidakpastian (<i>gharar</i>) pada setiap produk dan layanannya					
4	Setelah saya mempelajari syariat Islam lebih dalam saya memiliki niat untuk berpindah ke layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)					
5	Saya berpindah layanan ke Bank Syariah Indonesia (BSI) karena saya merasa nyaman					

Lampiran 3 : Tabulasi Data

No	Variabel														
	<i>Islamic E-Service Quality (X1)</i>					<i>Sikap Religiusitas (X2)</i>					<i>Switching Behavior (Y)</i>				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
1	5	5	5	5	5	4	2	5	3	4	4	3	3	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
6	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4
13	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5
16	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
19	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
26	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
28	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4
29	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3
33	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
34	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
35	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
38	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	4
41	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
44	1	3	2	2	2	5	2	3	3	3	5	3	3	2	2

45	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	5
46	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5
54	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4
57	1	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3
60	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3
61	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
65	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4
68	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4

69	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5
70	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4
71	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
74	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4
78	5	3	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4
79	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
80	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5
81	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
83	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
85	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
86	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4
87	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4
88	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
89	4	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5
90	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
92	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4

93	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5
94	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4
96	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3
97	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3
101	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
102	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5
103	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4
104	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
105	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5
106	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3
107	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3
108	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3
110	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
111	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
112	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
113	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3
114	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
115	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4
116	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3

117	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5
118	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
119	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4

Lampiran 4 : Output SPSS

Deskripsi Responden

Jenis Bank

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BRI	40	33,3	33,3	33,3
BNI	31	25,8	25,8	59,2
BCA	18	15,0	15,0	74,2
Valid Bank Mandiri	12	10,0	10,0	84,2
BTN	10	8,3	8,3	92,5
Bank Jateng	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	34	28,3	28,3	28,3
Valid Perempuan	86	71,7	71,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-21	37	30,8	30,8
	22-28	62	51,7	82,5
	28-keatas	21	17,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Uji Validitas

Islamic E-Service Quality (X1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,406**	,530**	,406**	,471**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	,406**	1	,381**	,510**	,479**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	,530**	,381**	1	,433**	,423**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	,406**	,510**	,433**	1	,548**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	,471**	,479**	,423**	,548**	1	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120
Total_X1	Pearson Correlation	,767**	,714**	,736**	,771**	,773**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sikap Religiusitas (X2)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,167	,022	,090	,126	,374**
	Sig. (2-tailed)		,069	,812	,330	,171	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	,167	1	,400**	,318**	,466**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,069		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	,022	,400**	1	,287**	,433**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,812	,000		,002	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	,090	,318**	,287**	1	,596**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,330	,000	,002		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
X2.5	Pearson Correlation	,126	,466**	,433**	,596**	1	,806**
	Sig. (2-tailed)	,171	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120
Total_X2	Pearson Correlation	,374**	,722**	,669**	,711**	,806**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Switching Behavior (Y)

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,073	,044	,051	,068	,302**
	Sig. (2-tailed)		,426	,636	,583	,461	,001
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.2	Pearson Correlation	,073	1	,747**	,432**	,414**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,426		,000	,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.3	Pearson Correlation	,044	,747**	1	,473**	,467**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,636	,000		,000	,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.4	Pearson Correlation	,051	,432**	,473**	1	,557**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,583	,000	,000		,000	,000
	N	120	120	120	120	120	120
Y1.5	Pearson Correlation	,068	,414**	,467**	,557**	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,461	,000	,000	,000		,000
	N	120	120	120	120	120	120
Total_Y	Pearson Correlation	,302**	,789**	,818**	,750**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	120	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reabilitas

Islamic E-Service Quality (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,806	,809	5

Sikap Religiusitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,685	,672	5

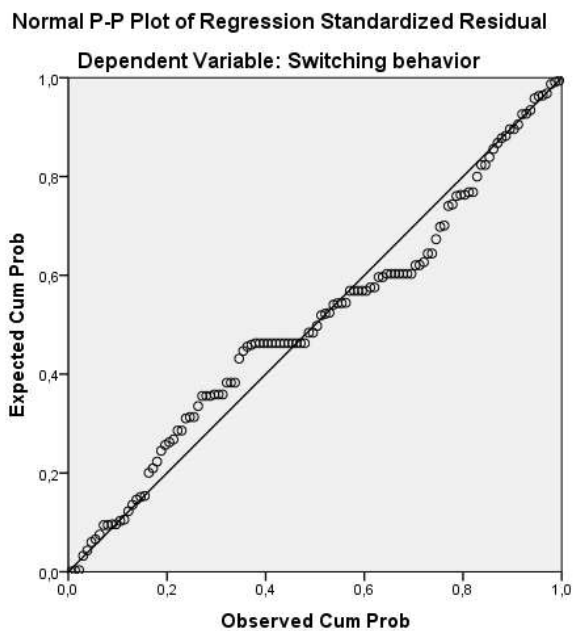
Switching Behavior (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,734	,713	5

Uji Normalitas

P Plot



One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,34205977
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,097
	Negative	-,097
Kolmogorov-Smirnov Z		1,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,206

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,053	1,252		1,640	,104	
	Islamic e-service quality	,266	,061	,297	4,340	,000	,616
	Sikap religiusitas	,638	,074	,595	8,679	,000	,616

a. Dependent Variable: Switching behavior

Uji Heterokedastisitas

Uji Gletser

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,358	,860	1,579	,117
	Islamic E-service Quality	-,025	,042	-,069	,556
	Sikap Religiusitas	,006	,050	,014	,908

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Regresi

Variables Entered/Removed^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sikap religiusitas, Islamic e-service quality ^b		Enter

a. Dependent Variable: Switching behavior

b. All requested variables entered.

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,813 ^a	,661	,656	1,35348

a. Predictors: (Constant), Sikap religiusitas, Islamic e-service quality

b. Dependent Variable: Switching behavior

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418,791	2	209,396	114,304	,000 ^b
	Residual	214,334	117	1,832		
	Total	633,125	119			

a. Dependent Variable: Switching behavior

b. Predictors: (Constant), Sikap religiusitas, Islamic e-service quality

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,053	1,252		1,640	,104	
	Islamic e-service quality	,266	,061	,297	4,340	,000	,616
	Sikap religiusitas	,638	,074	,595	8,679	,000	,616

a. Dependent Variable: Switching behavior

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Islamic e-service quality	Sikap religiusitas
1	1	2,988	1,000	,00	,00	,00
	2	,008	19,693	,65	,60	,00
	3	,004	26,495	,35	,40	1,00

a. Dependent Variable: Switching behavior

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,9183	24,6463	20,8750	1,87597	120
Std. Predicted Value	-3,175	2,010	,000	1,000	120
Standard Error of Predicted Value	,126	,525	,201	,075	120
Adjusted Predicted Value	14,9038	24,6306	20,8754	1,87349	120
Residual	-4,56284	3,40385	,00000	1,34206	120
Std. Residual	-3,371	2,515	,000	,992	120
Stud. Residual	-3,405	2,537	,000	1,005	120
Deleted Residual	-4,65441	3,46380	-,00037	1,37983	120
Stud. Deleted Residual	-3,572	2,599	-,001	1,020	120
Mahal. Distance	,031	16,938	1,983	2,639	120
Cook's Distance	,000	,188	,009	,023	120
Centered Leverage Value	,000	,142	,017	,022	120

a. Dependent Variable: Switching behavior

Lampiran 5 : Tabel r *Product Moment*

Pada Sig. 0,05 (<i>Two Tail</i>)											
N	R	N	r	N	R	N	r	N	r	N	R
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13

28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

N : 120

Lampiran 6 : Tabel T (df = 81-120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Df = n – k

= 120 – 3

= 117

Lampiran 7 : Tabel F (91-130)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74

Df (N1) = k - 1 = 3 - 1 = 2

Df (N2) = n - k = 120 - 3 = 117

Lampiran 8 : Surat Selesai Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP. SUKOHARJO SLAMET RIYADI
Jl. Slamet Riyadi No. 22E, RT. 001/ 005
Kel. Gayam, Kec. Sukoharjo, Kab. Sukoharjo
T : 0271 5992848, 5992544
F : 0271 5992930

SURAT KETERANGAN
No: 3/111-3/8143

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syarifudin
Jabatan : BOSM
Alamat : Jl Slamet Riyadi 22E Sukoharjo

Merujuk pada surat permohonan ijin penelitian "*Pengaruh Islamic E-Service Quality dan Sikap Religiusitas Terhadap Switching Behavior Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia*" no B-462/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/02/2022, kami menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Saudari Ariska Putri Pamungkas / 195231092 telah selesai melaksanakan penelitian tersebut dengan baik.

Demikian untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sukoharjo, 13 Maret 2023
PT Bank Syariah Indonesia
KCP Sukoharjo Slamet Riyadi


BSI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Sukoharjo Slamet Riyadi
Muhammad Syarifudin
BOSM

Lampiran 9 : Dokumentasi



Lampiran 10 : Tampilan Google Form Kuesioner Skripsi

Syarat ketentuan pengisian link kuisisioner :

- Nasabah yang berpindah dari Bank Konvensional ke BSI
- Nasabah BSI KCP Sukoharjo Slamet Riyadi

Wassalamualaikum Wr. Wb.

arhokapp14@gmail.com (Ganti akun)

*** Wajib**

Email *

Nama Lengkap *

Dom Bank *

Umr *

Jenis Kelamin *

Berikutnya

"Pengaruh Islamic E-Service Quality dan Sikap Religiusitas terhadap Switching Behavior pada Nasabah Bank Syariah Indonesia"

arhokapp14@gmail.com (Ganti akun)

*** Wajib**

Islamic E-Service Quality

1= Sangat Tidak Setuju
2= Tidak Setuju
3= Netral
4= Setuju
5= Sangat Setuju

1. Saya dapat menggunakan layanan elektronik perbankan apabila dimana saja *

2. Saya merasa layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah menerapkan prinsip syariah *

3. Saya merasa bisa menghemat waktu ketika bertransaksi dengan layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) *

"Pengaruh Islamic E-Service Quality dan Sikap Religiusitas terhadap Switching Behavior pada Nasabah Bank Syariah Indonesia"

arhokapp14@gmail.com (Ganti akun)

*** Wajib**

Sikap Religiusitas

1= Sangat Tidak Setuju
2= Tidak Setuju
3= Netral
4= Setuju
5= Sangat Setuju

1. Saya meyakini adanya Allah SWT *

2. Saya yakin bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan prinsip syariah Islam *

3. Saya yakin bahwa memilih menggunakan layanan elektronik di Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berprinsip syariah akan memberikan saya keberkahan hidup *

"Pengaruh Islamic E-Service Quality dan Sikap Religiusitas terhadap Switching Behavior pada Nasabah Bank Syariah Indonesia"

arhokapp14@gmail.com (Ganti akun)

*** Wajib**

Switching Behavior

1= Sangat Tidak Setuju
2= Tidak Setuju
3= Netral
4= Setuju
5= Sangat Setuju

1. Saya memilih berpindah menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) lebih mudah *

2. Saya memilih berpindah layanan ke Bank Syariah Indonesia (BSI) karena Bank Syariah Indonesia (BSI) tentu bebas riba *

3. Saya memilih berpindah karena saya lebih yakin menggunakan layanan jasa di Bank Syariah Indonesia (BSI) *

Lampiran 11 : Cek Plagiasi menggunakan Turnitin

Skripsi Pengaruh Islamic e-service quality dan sikap religiusitas terhadap switching behavior pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia

ORIGINALITY REPORT

25% SIMILARITY INDEX	24% INTERNET SOURCES	15% PUBLICATIONS	14% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
4	core.ac.uk Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%

Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup

Nama : Ariska Putri Pamungkas

TTL : Sukoharjo, 14 Mei 2000

Alamat : Tegal Mulyo, RT 04,RW 05, Dukuh, Sukoharjo

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status : Belum Menikah

No. Hp : 088233317509

Email : ariskapp14@gmail.com

Pendidikan : 1. SD N Dukuh 1 Sukoharjo
2. SMP N 5 Sukoharjo
3. SMA N 1 Tawang Sari
4. UIN Raden Mas Said Surakarta

Pengalaman Magang : 1. BMT Annur Sukoharjo
2. Kantor Pos Sukoharjo