

**ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR DARI BANK KONVENSIONAL KE  
BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**(Studi Kasus Pada Masyarakat di Provinsi Sumatera Barat)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**AMELIA PUTRI**

**17108020025**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR DARI BANK KONVENSIONAL KE  
BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**(Studi Kasus Pada Masyarakat di Provinsi Sumatera Barat)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**AMELIA PUTRI**

**17108020025**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**Pembimbing:**

**Hasan Al Banna, S.E.I., M.E.**

**NIP. 19900312 000000 1 301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-559/Un.02/DEB/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI PROVINSI SUMATERA BARAT)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AMELIA PUTRI  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020025  
Telah diujikan pada : Rabu, 15 Maret 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Hasan Al Banna, SEL, M.E  
SIGNED

Valid ID: 642bd309e4de7



Penguji I  
Jauhar Faradis, S.HI., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 642bb969292a



Penguji II  
Defi Insani Saibil, S.E.I.,M.E.K  
SIGNED

Valid ID: 642bdb8ed2069



Yogyakarta, 15 Maret 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 642ecd181a506

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Amelia Putri

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Amelia Putri

NIM : 17108020025

Judul Skripsi : Analisis *Switching Behavior* dari Bank Konvensional ke Bank Syariah dengan Usia Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Masyarakat di Provinsi Sumatera Barat)


Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyah-kan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Februari 2023  
Pembimbing

  
Hasan Al Banna, S.E.I., M.E.  
NIP : 19900312 000000 1 301

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelia Putri

NIM : 17108020025

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis *Switching Behaviour* dari Bank Konvensional ke Bank Syariah dengan Usia sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Masyarakat di Provinsi Sumatera Barat)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi atau saduran karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote*, dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 3 Maret 2023

Penyusun



NIM: 17108020025

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Putri  
NIM : 17108020025  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

#### "ANALISIS SWITCHING BEHAVIOR DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada Tanggal: 4 April 2023

Yang menyatakan



Amelia Putri

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN MOTTO**

**“A Miracle Is Another Name of An Effort”**

Kang Tae Joon~



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Keberkahan Kepada saya, sehingga saya sampai pada titik ini untuk menyelesaikan skripsi saya.

Saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri. Amelia Putri selamat akhirnya kamu sampai pada titik ini. Saya tahu ini tidak mudah banyak kerikil-kerikil kecil yang mungkin dengan sengaja atau tidak membuat kamu lemah bahkan goyah. Tapi sekali lagi kamu berhasil melawan itu, tidak apa apa mungkin hasilnya tidak secepat yang lain. Bagi saya, kamu sudah hebat sampai pada titik ini, selamat menempuh jalan kehidupan yang baru, sukses selalu.

Selanjutnya saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku, terutama ibuku, ulfa perempuan kuat, yang tangguh dan jago masak. Terimakasih sudah mengajarku banyak hal tentang pahit manisnya kehidupan. Terimakasih juga berkat ibu aku menjadi perempuan yang lebih berani, karena ibu yang selalu dengan tegas berbicara bahwa sejatinya seorang perempuan juga berhak mengembara dan mengejar cita-cita, bahwa perempuan itu harus kuat karena kelak ia akan menjadi pelindung bagi keluarga kecilnya dan perempuan tidak boleh bergantung kepada laki-laki seutuhnya. Sekali lagi terimakasih bu yang sudah dengan sabar dan tanpa lelah untuk mendukung saya sampai pada titik ini. Buyaku, Nefri, buya mungkin cuek tapi aku tahu setiap buya melihatku, dibalik sorot matamu yang sendu tersirat begitu banyak doa dan harapan bagi anak perempuan mu ini dan pada akhirnya doa-doa yang terselipkan dalam tatap matamu ini berhasil diijabah yang maha kuasa, akhirnya anakmu berhasil sampai di titik ini.

Tak lupa untuk adik-adikku tercinta Sonia Marisa, Tiara Malona dan Ahmad Huzein. Aku ucapkan terimakasih yang teramat banyak karena sudah senantiasa ada disaat aku butuh.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	KETERANGAN
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	z	Zet (dengan titik di

			bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

### C. Konsonan Tunggal

Semua Tā’ marbūṭah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal maupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al’) ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata dalam Bahasa Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

Semua Tā' marbūṭāh ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal maupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al") ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata dalam Bahasa Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

--- َ ---	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
--- ِ ---	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
--- ُ ---	<i>Ḍammah</i>	Ditulis	U
فَعَلَ	<i>Fathah</i>	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	<i>zūkira</i>
يَذْهَبُ	<i>Ḍammah</i>	Ditulis	<i>yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. Faṭḥah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهليّة	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2. Faṭḥah + yā' mati	Ditulis	<i>Ā</i>
تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	<i>Ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4. Ḍammah + wāwumati	Ditulis	<i>Ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

### F. Vokal Rangkap

1. Faṭḥah + yā' mati	Ditulis
بينكم	Ditulis
2. Ḍammah + wāwumati	Ditulis
قول	Ditulis

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan Aposrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَات	Ditulis	<i>u'iddat</i>
إِنَّ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif – Lam

1. Bila diikuti oleh huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”.

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

## I. Penyusunan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنّة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

### *Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang maha Esa. Yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Switching Behavior Dari Bank Konvensional ke Bank Syariah Dengan Usia sebagai Variabel Moderasi”** dengan lancar. Tak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan safaatnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Penulisan skripsi merupakan proses terakhir dari kegiatan perkuliahan yang telah dilaksanakan penulis. Tugas akhir dibuat dalam rangka memehuni syarat untuk mendapatkan gelar strata 1 dalam program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi bukan merupakan suatu hal yang mudah, membutuhkan banyak keseriusan, kejelian pikiran, waktu yang banyak, serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa terdapat beberapa kendala dan keterbatasan dalam penulisan skripsi, ini hal tersebut semata-mata merupakan kesalahan dan kekurangan penulis.

Ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik dalam bentuk moral dan materil dan spiritual sehingga penulisan tugas akhir dapat berjalan dengan lancar. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing dan mengarahkan saya selama masa pendidikan.
5. Bapak Hasan Al Banna, SEI., M.E., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa telah mendedikasikan waktu dan pikirannya untuk mengarahkan, menasehati, memotivasi, dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi penulis, dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengalaman yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
8. Buaya dan Umak Tercinta, Bapak Nefri dan Ibu Ulfa. Terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang yang selalu dicurahkan kepada saya, terima kasih atas segala dukungan dan motivasi, dan terima kasih karena selalu menyebut nama saya dalam setiap doa yang dipanjatkan.
9. Ketiga adik saya tercinta, Sonia Marisa, Tiara Malona, dan Ahmad Huzein yang selalu menyemangati, menghibur dan mendoakan saya.
10. Umak angah tercinta, Ibu Hasmida S. Pd., Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang diberikan kepada saya selama ini.
11. Keluarga besar tercinta yang menjadi penyemangat bagi saya untuk terus maju. Terimakasih atas segala dukungan dan doa yang berikan kepada saya selama ini.
12. Sahabat-sahabat setia dari SMA, Annisa, Khairiza Ramadhani, Morina Vamella, Zahra Isramadhani, dan Nur Hasanah. Sahabat Seperjuangan dari awal berangkat ke Jogja hingga sekarang ini, kalian sahabat terbaik yang selalu menasehati dan menyemangatiku.

13. Sahabat-sahabat saya tercinta, Fauziatul Fitria Khairunnisa dan Dina Mardliyya. Terima kasih karena selalu menyemangatiku dan terimakasih atas segala cerita yang kita lalui bersama.
  14. Keluarga Perbankan Syariah A, teman-teman seperjuangan dari awal kuliah. Kita dipertemukan oleh pendidikan dan dipisahkan oleh pendidikan dan dipisahkan oleh masa depan. Semoga pertemuan kita terus berlanjut dan semoga bisa berkumpul kembali dilain waktu.
  15. Seluruh responden dalam penelitian ini, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti mengisi kuesioner dalam penelitian ini
- Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis akan berterimakasih atas saran dan kritik yang positif guna menyempurnakan penelitian tersebut. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin

Yogyakarta, 22 Februari 2021

Hormat Saya,

**Amelia Putri**

NIM.17108020025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
ABSTRAK .....	xxii
ABSTRACT .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Kerangka Teori.....	14
B. Telaah Pustaka .....	26
C. Pengembangan Hipotesis .....	32
D. Kerangka Pemikiran.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Sumber Data Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47

E. Skala Pengukuran Penelitian.....	48
F. Defenisi Operasional Variabel .....	49
G. Metode Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
B. Karakteristik Responden .....	62
C. Hasil Penelitian .....	69
D. Pembahasan.....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Keterbatasan Penelitian.....	101
C. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka .....	26
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel Dependen.....	50
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel Independen .....	51
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan data .....	60
Tabel 4. 2 Data Bank yang Digunakan Responden.....	60
Tabel 4. 3 Jangka Waktu Penggunaan Bank Syariah.....	61
Tabel 4. 4 Data Umur Responden .....	62
Tabel 4. 5 Data Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4. 6 Data Jenjang Pendidikan Responden .....	64
Tabel 4. 7 Data Pekerjaan Responden.....	65
Tabel 4. 8 Data Penghasilan Responden.....	66
Tabel 4. 9 Data Domisili Responden .....	67
Tabel 4. 10 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	71
Tabel 4.11 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	72
Tabel 4. 12 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	73
Tabel 4. 13 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	74
Tabel 4. 14 Nilai Koefisien Determinasi (R-squares).....	75
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis .....	77
Tabel 4. 16 Jawaban Kuesioner Variabel Penentuan Harga .....	79
Tabel 4. 17 Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....	82
Tabel 4. 18 Jawaban Kuesioner Variabel Keuntungan Relatif .....	85
Tabel 4. 19 Jawaban Kuesioner Kemudahan Penggunaan .....	87
Tabel 4. 20 Jawaban Kuesioner Variabel Norma Subjektif.....	90
Tabel 4. 21 Jawaban Kuesioner Variabel Biaya Beralih.....	92
Tabel 4. 22 Jawaban Kuesioner Variabel Kebiasaan.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4. 1 <i>Outer Model Structural</i> .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	119
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden.....	123
Lampiran 4 Data Asli Responden.....	127
Lampiran 5 Nilai Loading Factor.....	133
Lampiran 6 Nilai Composite Reliability.....	133
Lampiran 7 Nilai <i>Composite Reability</i> .....	134
Lampiran 8 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	134
Lampiran 9 Nilai Koefisien Determinasi ( <i>R-squares</i> ).....	134
Lampiran 10 Nilai Uji Hipotesis.....	135
Lampiran 11.....	136



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel pada Push Pull Mooring (PPM) terhadap intensi dan perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Provinsi Sumatera Barat yang berpindah dari bank konvensional ke bank syariah. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden penelitian sebanyak 165 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah dipengaruhi oleh faktor penarik berupa norma subjektif dan faktor penambat berupa biaya beralih. Sedangkan faktor pendorong berupa penentuan harga dan kualitas layanan, faktor penarik berupa keuntungan relatif dan kemudahan penggunaan, dan faktor penambat berupa kebiasaan tidak memiliki pengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah. Selanjutnya *switching intention* memengaruhi *switching behavior*. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel usia tidak dapat memoderasi variabel *switching intention* terhadap *switching behavior*.

**Kata kunci:** Bank Konvensional, Bank Syariah, *Switching Intention*, *Switching Behavior*, Faktor Pendorong, Faktor Penarik, Faktor Penghambat, Usia.



## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of the variables on Push Pull Mooring (PPM) on the intention and behavior of switching from conventional banks to Islamic banks. The population in this study are people in West Sumatra Province who have moved from conventional banks to islamic banks. Collecting data in this study used a purposive sampling method, with a total of 165 respondents. The analysis technique used in this research is Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The results of the study show that switching intention from conventional banks to Islamic banks is influenced by a pull factor in the form of subjective norms and a binding factor in the form of switching costs. While the push factors are pricing and service quality, the pull factors are relative advantages and ease of use, and the mooring factors are habits that have no influence on switching intention from conventional banks to Islamic banks. Furthermore, switching intention influences switching behavior. The results of the study found that the age variable could not moderate the switching intention variable on switching behavior.*

**Keyword:** *Conventional Banks, Islamic Banks, Switching Intention, Switching Behavior, Push Pull Mooring Factor, Age.*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Situasi perekonomian Indonesia di era globalisasi saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin baik. Hal ini ditunjukkan dengan bertambahnya lembaga keuangan Indonesia. Salah satunya dengan hadirnya lembaga keuangan syariah baik di sektor perbankan maupun non perbankan. Lembaga keuangan syariah sendiri merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Perkembangan industri keuangan syariah khususnya industri perbankan syariah saat ini mengalami perkembangan yang sangat luar biasa. Hal ini didorong oleh kesadaran masyarakat akan pentingnya kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip syariah. Menurut data Global Islamic Finance Report 2021, Indonesia menduduki peringkat pertama dunia dalam perkembangan keuangan syariah dengan skor 83,35. Menurut laporan tersebut, Indonesia meraih peringkat pertama dalam Islamic Finance Country Index (IFCI) 2021 terutama karena Indonesia memiliki sektor keuangan Islam paling dinamis diantara seluruh negara di dunia (Puspaningtyas & Murdaningsih, 2021). Dukungan pemerintah terhadap perkembangan keuangan syariah juga tercermin dalam pembentukan Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS) yang menerbitkan peraturan perundang-undangan terkait keuangan syariah dan layanan berbasis syariah.

Perkembangan bank syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat setelah berdirinya bank syariah pertama di Indonesia. Bank syariah diawali



dengan dibentuknya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Berdasarkan Statistik Perbankan Syariah Agustus 2022 jumlah Bank Umum Syariah sebanyak 13 Bank, 21 Unit Usaha Syariah, dan 166 Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Selain itu dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang dapat mendorong perkembangan perbankan syariah (ojk.go.id, 2022). Dalam lima tahun terakhir dapat dikatakan bahwa industri perbankan syariah telah berkembang cukup pesat. Bank syariah menunjukkan perkembangan yang positif yakni dengan mencatatkan *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 15%. Meskipun dalam lima tahun terakhir terdapat dinamika yang memengaruhi laju pertumbuhan, misalnya proses konsolidasi yang dilakukan beberapa Bank Umum Syariah dan melambatnya sektor riil (Hastuti, 2019). Selain itu, berdasarkan data OJK sampai Juni 2021, perkembangan industri perbankan syariah menunjukkan kemajuan yang positif. Aset pembiayaan yang dibayarkan (PYD) dan dana pihak ketiga (DPK) terus mengalami pertumbuhan, dengan tingkat pertumbuhan aset sebesar 15,80%, PYD sebesar 7,35%, dan DPK sebesar 16,54% (*Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Juni, 2021*).

Perkembangan tersebut juga beriringan dengan pertumbuhan perbankan syariah di Provinsi Sumatera Barat yang berpotensi dalam perkembangan perbankan syariah. Fauzan (2018) dalam penelitiannya mengatakan, Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang masyarakatnya di dominasi oleh suku Minangkabau yang memiliki religiusitas, termasuk dalam hal

pertimbangan memilih layanan bank. Berdasarkan catatan dari direktorat jendral kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) kementerian dalam negeri per juni 2021, penduduk Sumatera Barat memiliki jumlah 5,6 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 5,46 juta jiwa (97,6%) atau mayoritas penduduk ranah minang beragama islam (Kusnandar, 2021). Hal ini menunjukkan kondisi Sumatera Barat yang penduduknya relatif homogen dibanding dengan daerah lainnya. Homogennya adalah dalam hal penduduk yang relatif di dominasi oleh suku minangkabau dengan adatnya yang spesifik dan ajaran agama islamnya yang kuat. Kebudayaan minangkabau, secara sederhana digambarkan dengan merujuk pada mamang adat: *adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah* (adat bersendi syarak, syarak bersendi kitabullah). Artinya kebudayaan minangkabau terjalin suatu hubungan sintesis antara dua unsur, yaitu adat minangkabau dan agama islam, sehingga unsur satu topang menopang, tukuk-menukuk, dan bilai-membilai dengan unsur lain secara harmonis. Ajaran agama islam menjadi alasan yang cukup kuat untuk meningkatkan preferensi masyarakat tentang bank syariah karena semakin baik pemahaman masyarakat tentang konsep syariah, semakin mendorong mereka menjadi nasabah bank syariah (Fauzan, 2018).

Disamping itu pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat pada triwulan II 2022 tercatat sebesar 5,08% (yoy) meningkat dibandingkan dengan triwulan I 2022 yang tumbuh 3,64% (yoy) ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)). Meningkatnya ekonomi Sumatera Barat tidak lepas dari sektor pertanian. Berdasarkan konteks perekonomian pembangunan daerah, pertanian adalah salah satu sektor penyusun perekonomian Sumatera Barat, karena sebesar 70% masyarakat Sumatera Barat

bekerja pada sektor pertanian. Sektor pertanian berperan sebagai penyokong bahan baku sektor industri (Lubis et al., 2023). Selain sektor pertanian Sumatera Barat juga di dominasi oleh lapangan usaha perikanan dan kehutanan sebesar 21,09%, kemudian perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil 16,47%, serta transportasi dan pergudangan 11,07% (Wahyudi, 2022). Hal ini merupakan peluang bagi perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi yang memiliki peranan yang besar dalam sektor perekonomian di Sumatera Barat, terutama dengan menyalurkan pembiayaan pada sektor pertanian (Jamil, 2018).

Perkembangan perbankan syariah untuk wilayah Sumatera Barat menunjukkan pertumbuhan yang positif. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat kinerja perbankan syariah di Sumatera Barat tumbuh signifikan. Hal ini dilihat dari segi pertumbuhan aset, penghimpunan dana pihak ketiga, sampai pembiayaan yang disalurkan. Pada Juni 2021 aset perbankan syariah di Sumatera Barat mencapai 7,27 triliun atau tumbuh 18,79 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun 2020 yang hanya mencapai 6,12 triliun. Sementara penghimpunan dana pihak ketiga perbankan syariah di Sumatera Barat mencapai 6,84 triliun atau naik 19,72 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun 2020 yang hanya sebesar 5,71 triliun. Kemudian pembiayaan yang disalurkan sampai juni 2021 mencapai 6,49 triliun atau naik 32,43 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2020 yang hanya 4,77 triliun. Sedangkan *non-performing financing* atau pembiayaan bermasalah terus mengalami penurunan dari 3,38 persen pada Juni 2020 menjadi 2,26 persen pada Juni 2021 (Zuraya, 2021).

Perkembangan perbankan syariah ini juga bersamaan dengan pertumbuhan teknologi dan informasi yang sangat cepat. Dengan perkembangan tersebut segala kegiatan yang ada di kehidupan sehari-hari berdasarkan pada digitalisasi, dapat diartikan bahwa semua aktivitas dilakukan dengan menggunakan sebuah sistem yang canggih dan otomatis yang mana hampir tidak lagi memanfaatkan tenaga manusia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hasil survei tingkat penetrasi menjelaskan bahwa jumlah pengguna internet di Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2018 mencapai 2,6% dari total jumlah penduduk Sumatera Barat, hal ini masih lebih kecil bila dibandingkan dengan Provinsi Sumatera Utara dan Lampung yang mencapai 6,3% dan 3%. (Jayani, 2019).

Pertiwi & Ariyanto (2017) menyebutkan bahwa perkembangan teknologi informasi juga menjadi pendorong timbulnya peluang bisnis baru karena dirasa lebih efektif dari segi waktu. Dengan perkembangan teknologi yang cukup signifikan, memberikan pengaruh global, termasuk pada sektor perbankan. Manfaat yang dirasakan adalah kemudahan layanan dalam bertransaksi dan kecepatan mengakses informasi serta kemampuan menghubungkan bank dengan nasabah secara cepat dan efisien dengan perkembangan internet. Bila dilihat dari hal tersebut industri perbankan berkompetisi mengembangkan baik pelayanan atau produk yang berbasis teknologi. Kini layanan perbankan yang berbasis teknologi digital yang sudah dikembangkan antara lain ialah *Automatic Teller Machine (ATM)*, *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* atau yang

dikenal dengan istilah *self service technology* dalam dunia perbankan (Dharmawan, 2018).

Perkembangan perbankan syariah yang menunjukkan respon positif di Sumatera Barat tidak menjadikan masyarakat dengan mudah berpindah dari bank konvensional. Penelitian Aliah (2021) mengatakan bahwa faktor yang membuat masyarakat belum berpindah untuk menggunakan bank syariah adalah kualitas layanan yang diterima. Kualitas layanan yang diberikan pegawai bank konvensional lebih baik bila dibandingkan dengan bank syariah. Faktor lain yakni dari segi norma subjektif adalah keluarga atau kerabat terdekat, serta masyarakat di lingkungan tempat tinggal masih menggunakan bank konvensional karena kurangnya pemahaman dan pengenalan bank syariah. Selanjutnya adalah dari segi keuntungan relatif yakni akses terhadap bank syariah seperti yang kita ketahui Sumatera Barat adalah daerah yang memiliki 19 kabupaten dan kota madya, namun belum semua wilayah di Sumatera Barat yang memiliki akses bank syariah. Berdasarkan data Statistik Perbankan Indonesia Juni 2021 jumlah kantor bank konvensional di wilayah Sumatera Barat sebanyak 87 unit dan jumlah bank syariah di wilayah Sumatera Barat menurut Statistik Perbankan Syariah Juni 2021 sebanyak 56 unit. Hal ini menunjukkan akses masyarakat terhadap bank konvensional jelas lebih mudah bila dibandingkan dengan bank syariah yang dalam satu wilayah kabupaten atau kota pun terkadang hanya tersedia satu kantor cabang. Selanjutnya terkait dengan kemudahan penggunaan teknologi yang diberikan oleh bank syariah yakni penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*), masyarakat kesulitan untuk menemukan ATM (*Automatic Teller Machine*) bank

syariah karena jumlahnya yang terbatas dan hanya tersedia di kantor cabang bank syariah saja. Berbeda dengan bank konvensional, untuk penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) bank konvensional terdapat diberbagai daerah bahkan sampai pada tempat pelosok. Serta faktor biaya, penelitian ini mengatakan biaya yang dikenakan bank syariah lebih mahal bila dibandingkan dengan bank konvensional.

Beberapa peneliti telah menggunakan teori PPM untuk penelitiannya, diantaranya adalah penelitian Fan et al. (2021) yang menunjukkan bahwa niat dan perilaku beralih dari pembayaran internet ke pembayaran seluler secara signifikan terpengaruh oleh variabel keuntungan relatif dan variabel biaya beralih. Menurut hasil penelitian Setiani (2019) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap niat beralih dari bank konvensional adalah variabel norma subjektif. Pada saat yang sama, variabel kualitas layanan dan biaya beralih tidak ditemukan memengaruhi niat beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Selanjutnya hasil penelitian Afandi (2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap niat beralih pengguna ke *fintech lending*.

Penelitian Wahanandra et al. (2022), menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kebiasaan memengaruhi niat beralih konsumen pada pengalaman belanja online. Berdasarkan pada penelitian Bellami (2018) menunjukkan bahwa niat dan perilaku beralih dari pembiayaan berbasis perbankan ke pembiayaan berbasis *fintech* dipengaruhi oleh keuntungan relatif. Semakin besar keuntungan yang didapatkan dari penyedia layanan yang lain maka intensi beralih seseorang juga semakin tinggi. Studi yang dilakukan oleh Lin et al.

(2021) yang mendapatkan hasil bahwa perilaku beralih ke pembelajarann *online* selama pandemi covid-19 dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kebiasaan dan biaya beralih.

Peneliti menemukan perbedaan hasil penelitian dari beberapa penelitian sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Hal tersebut memiliki perbedaan hasil penelitian dengan Wahanandra et al. (2022) dimana perilaku beralih konsumen dari *social commerce* ke *e-commerce* dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan. Selanjutnya hasil studi yang dilakukan oleh Setiani (2019) menunjukkan faktor biaya beralih tidak memiliki pengaruh terhadap niat dan perilaku beralih pengguna dari bank konvensional ke bank syariah. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa faktor biaya beralih memiliki pengaruh terhadap niat dan perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Bellami (2018) yang menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap niat beralih dari pembiayaan berbasis perbankan ke pembiayaan berbasis *fintech*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Vyas & Raitani (2014) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap niat dan perilaku beralih pada industri perbankan di India. Selain itu diketahui bahwa penelitian tentang niat dan perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah dengan menggunakan teori PPM masih relatif sedikit, sehingga peneliti berpendapat perlu melakukan penelitian ini, yang mana diharapkan penelitian ini

dapat memiliki kontribusi yang nyata bagi perkembangan industri perbankan syariah.

Dari penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui apabila diteliti terhadap niat dan perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah juga akan memiliki pengaruh yang sama atau memiliki perbedaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti berharap dapat mengkaji lebih lanjut apakah penambahan usia sebagai variabel moderasi pada teori PPM akan memengaruhi niat dan perilaku beralih nasabah dari bank konvensional ke bank syariah. oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Switching Behaviour dari Bank Konvensional ke Bank Syariah dengan Usia Sebagai Variabel Moderasi”**.

Pada penelitian ini variabel yang dirumuskan dapat dimoderasi oleh variabel usia adalah variabel perilaku beralih. Hal tersebut disebabkan perilaku beralih erat kaitannya dengan usia. Pelanggan yang lebih muda adalah individu atau kelompok yang paling mungkin untuk beralih layanan karena suka mencoba hal baru yang menawarkan inovasi berbeda dengan pelanggan yang lebih tua yang sudah terlanjur nyaman dengan layanan lama yang digunakan dan malas untuk beralih ke penyedia layanan baru karena harus melakukan penyesuaian lagi (Peng et al., 2016).

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diambil berdasarkan latar belakang diatas, adalah sebagai berikut:



1. Apakah penentuan harga berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
3. Apakah keuntungan relatif berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
4. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
5. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
6. Apakah biaya beralih berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
7. Apakah kebiasaan berpengaruh terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
8. Apakah *switching intention* berpengaruh terhadap *switching behavior* dari bank konvensional ke bank syariah?
9. Bagaimanakah pengaruh moderasi usia antara *switching intention* dengan *switching behavior* dari bank konvensional ke bank syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh penentuan harga terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.

2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
3. Untuk menjelaskan pengaruh keuntungan relatif terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
4. Untuk menjelaskan pengaruh kemudahan penggunaan terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
5. Untuk menjelaskan pengaruh norma subjektif terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
6. Untuk menjelaskan pengaruh biaya beralih terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
7. Untuk menjelaskan pengaruh kebiasaan terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
8. Untuk menjelaskan pengaruh *switching intention* terhadap *switching behavior* dari bank konvensional ke bank syariah.
9. Untuk menjelaskan pengaruh *switching intention* terhadap *switching behavior* dengan dimoderasi oleh variabel usia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai perilaku beralih dari bank konvensional ke bank syariah dengan konsep *push-pull-mooring*.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajerial, khususnya manajer pemasaran untuk mengambil keputusan mengenai strategi pemasaran yang dapat memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menambah literatur penelitian terkait variabel yang diteliti, sehingga diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian mendatang terkait penelitian atau penggunaan variabel yang sama.

### **E. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I menjelaskan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian.

Bab II menjelaskan tentang landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, telaah pustaka sebagai referensi penelitian terkait hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan, pengembangan hipotesis, serta kerangka penelitian yang akan diuji.

Bab III menjelaskan metode penelitian yang berisi tentang gambaran teknik yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis dan sifat penelitian, sumber data, populasi, sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen, serta metode analisis data yang digunakan.

Bab IV menjelaskan tentang objek penelitian, hasil analisis, dan pembahasan yang lebih mendalam tentang hasil penelitian. Bab ini juga membahas mengenai hipotesis yang mendukung, tidak cocok atau bertentangan dengan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian atau hasil penelitian sebelumnya.

Bab V adalah penutup yang berisi kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagian kesimpulan berisi uraian singkat tentang hasil uji hipotesis yang dilakukan. Serta, bagian rekomendasi yang menjelaskan mengenai keterbatasan yang dirasakan oleh peneliti dan saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang didapatkan maka peneliti menyimpulkan bahwa variabel-variabel yang termasuk dalam model *Push Pull Mooring* (PPM) yang diajukan yaitu penentuan harga dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap intensi beralih (*switching intention*) dari bank konvensional ke bank syariah, keuntungan relatif dan kualitas layanan juga tidak berpengaruh terhadap intensi beralih (*switching intention*) dari bank konvensional ke bank syariah, serta kebiasaan tidak berpengaruh terhadap intensi beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Variabel yang berpengaruh terhadap intensi beralih (*switching intention*) dari bank konvensional ke bank syariah adalah norma subjektif dan biaya beralih, dan intensi beralih (*switching intention*) berpengaruh terhadap perilaku beralih (*switching behavior*) dari bank konvensional ke bank syariah, serta variabel usia tidak memiliki pengaruh dalam memoderasi hubungan antara intensi beralih (*switching intention*) dengan perilaku beralih (*switching behavior*) dari bank konvensional ke bank syariah.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti telah melakukan penelitian sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun masih menemukan hambatan, diantaranya adalah;

1. Dalam mengumpulkan data penelitian ini, cukup memakan waktu yang sangat lama, disebabkan mencari responden yang sesuai dengan kriteria penelitian cukup sulit.
2. Peneliti juga terkadang merasa kesulitan mencari sumber jurnal mengenai model *push-pull-mooring* (PPM) dalam dunia perbankan.
3. Peneliti juga merasakan kesulitan dalam menemukan sumber penelitian terdahulu yang menunjukkan usia sebagai variabel moderasi dalam penelitian *push-pull-mooring* (PPM) ini.

### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang disampaikan, ada beberapa usulan yang dapat bermanfaat bagi pelaku kepentingan yang terlibat dalam hasil penelitian ini, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi perbankan syariah, diharapkan dapat terus memperbaiki sistem layanan, teknologi, sarana dan infrastruktur. Dikarenakan persaingan dalam dunia perbankan yang sangat ketat ini, pihak perbankan harus mengantisipasi, jangan sampai mereka tertinggal baik dari segi layanan dan sistem yang digunakan.
2. Bagi peneliti lain, apabila melakukan penelitian dengan menggunakan tema yang sama, sebaiknya lebih memperkuat data, dengan menambah metode lain seperti wawancara, sehingga data yang dihasilkan lebih valid.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Adrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Qiara Media.
- Afandi, M. A. (2020). Switching Intention among Millennial Banking Customers to Fintech Lending. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(2), 283–304.
- Ainina, W. (2018). *Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 179–211.
- Al-banna, H., & Jannah, S. M. (2022). The Push, Pull, and Mooring Effect Toward Switching Intention to Halal Cosmetic Products. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-12-2021-0392>
- Al-Muala, A. (2016). The Effect of Service Quality Dimensions on Customers' Loyalty through Customer Satisfaction in Jordanian Islamic Bank Ayed. *Internasional Journal of Marketing Studies*, 8(6), 141–146. <https://doi.org/10.5539/ijms.v8n6p141>
- Al-Swidi, A., Huque, S. M. R., Hafeez, M. H., & Shariff, M. N. M. (2014). The Role of Subjective Norms in Theory of Planned Behavior in The Context of Organic Food Consumption. *British Food Journal*, 116(10), 1561–1580. <https://doi.org/10.1108/BFJ-05-2013-0105>
- Aliah, P. (2021). *Faktor Penyebab Mahasiswa Perbankan Syariah Belum Bertransformasi Dari Bank Konvensional ke Bank Syariah*. Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.
- Amin, M. Al, & Dwi Juniati. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting dari Citra Wajah dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), 33–42.
- Ariefin, M. S., Andarwati, & Hadiwidjojo, D. (2019). The Effect of Core and Peripheral Quality of Satisfaction and Loyal of Moderated Patients by Switching Cost. *Manajemen and Economics Journal*, 3(3), 289–302.
- Bansal, H. S., Taylor, S. F., & James, Y. S. (2005). “Migrating” to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers' Switching Behaviors. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 33(1), 96–115. <https://doi.org/10.1177/0092070304267928>
- Barnes, W., Gartland, M., & Stack, M. (2016). Old Habits Die Hard: Path

- Dependency and Behavior Lock-in. *Journal of Economic Issues*, 38(2), 371–377. <https://doi.org/10.1080/00213624.2004.11506696>
- Bellami, A. (2018). *Analisis Perilaku Beralih Layanan Pembiayaan Berbasis Financial Technology (Crowdfunding) dengan Pendekatan Push-Pull-Mooring*. Universitas Islam Indonesia.
- Body, A. L., Illia, A., Willoughby, L., & Lee, S. (2014). Innovation Characteristics Influencing Veterans' Adoption of E-Government Service. *Journal of Computer Information Systems*, 54(3), 34–44. <https://doi.org/10.1080/08874417.2014.11645702>
- Budiarto, R. (2018). Analisis Faktor Adopsi Aplikasi Mobile Berdasarkan Pengalaman, Usia, dan Jenis Kelamin Menggunakan UTAUT2. *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 114–126.
- Chang, I., Liu, C., & Chen, K. (2014). The Push, Pull, and Mooring Effect in Virtual Migration for Social Networking Sites. *Information System Journal*, 24, 323–346. <https://doi.org/10.1111/isj.12030>
- Chen, Y. H., & Keng, C. J. (2018). Utilizing The Push - Pull - Mooring - Habit Framework to Explore Users' Intention to Switch from Offline to Online Real - Person English Learning Platform. *Internet Research*. <https://doi.org/10.1108/IntR-09-2017-0343>
- Cheng, S., Lee, S., & Choi, B. (2019). An Empirical Investigation of User's Voluntary Switching Intention for Mobile Personal Cloud Storage Service Based on The Push-Pull-Mooring Framework. *Computers in Human Behavior*, 92, 198–215. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.10.035>
- Chuang, Y. F., & Tai, Y. F. (2016). Research on Customer Switching Behavior in The Service Industry. *Management Research Review*, 39(8), 1–20.
- Clemes, M. D., Gan, C., & Zhang, D. (2010). Customer Switching Behavior in The Chinese Retail Banking Industry. *International Journal of Bank Marketing*, 28(7), 519–546. <https://doi.org/10.1108/02652321011085185>
- Denas, I. (2022). *Literasi Masyarakat Sumba Soal Lembaga Keuangan Syariah Rendah, OJK Ungkap Penyebabnya*. Padang Kita. <https://padangkita.com/literasi-masyarakat-sumbar-soal-lembaga-keuangan-syariah-rendah-ojk-ungkap-penyebabnya/>
- Dharmawan, G. B. (2015). Pengaruh Norma Subyektif, Pemahaman Terhadap Sistem Self Assessment, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Sriwijaya*, 4(1).
- Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT Bank Bukopin, Tbk). *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3*



*Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.*

- Djusmin, V. B., & Dirgahayu, R. T. (2019). Push Pull Mooring dan Psychological Ownership terhadap Perilaku Beralih Pengguna Instan Messaging. *Indonesia Journal of Information Systems (IJIS)*, 2(1), 1–12.
- Fan, L., Zhang, X., Rai, L., & Du, Y. (2021). Mobile Payment: The Next Frontier of Payment Systems? - an Empirical Study Based on Push-Pull-Mooring Framework. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(2), 155–169. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762021000200112>
- Fan, W., & Zhang, L. (2019). Does Cognition Matter? Applying The Push-Pull-Mooring Model to Chinese Farmers Willingness to Withdraw from Rural Homesteads. *Papers in Regional Science*, 1–15. <https://doi.org/10.1111/pirs.12462>
- Fatchiya, A., Amanah, S., & Kusumastuti, Y. I. (2016). Penerapan Inovasi Teknologi Pertanian dan Hubungannya dengan Ketahanan Pangan Rumah Tangga Petani. *Jurnal Penyuluhan*, 12(2), 190–197.
- Fauzan, A. S. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Universitas Andalas Bertransaksi Dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Padang*. Universitas Andalas Padang.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling. Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Ed).
- Hanif, M., Sehrish Hafeez, & Riaz, A. (2010). Factors Affecting Customer Satisfaction. *Internation Research Journal of Finance and Economics*, 60, 44–52.
- Hanifah, M. (2010). *Hubungan Usia Dan Tingkat Pendidikan Dengan Pengetahuan Wanita Usia 20-50 Tahun Tentang Periksa Payudara Sendiri (Sadari) (Studi di Rt 05 dan Rt 06 Rw 02 Kelurahan Rempoa Pada Tahun 2010)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hartono, J., & Abdillah, W. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square): Untuk Penelitian Empiris*. BPFE.

- Hartono, J., & Abdillah, W. (2014). *Partial Least Square (PLS)*. Andi.
- Haryanto, J., & Chairy. (2007). Model Baru dalam Migrasi Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Fakultas Ekonomika & Bisnis UKSW*, 8.
- Hastuti, R. K. (2019). 5 Tahun Rerata Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah 15%. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20190608180708-29-77170/5-tahun-rerata-pertumbuhan-industri-perbankan-syariah-15>
- Hou, A., Shang, R. A., Huang, C. C., & Wu, K. L. (2014). The Effects of Push - Pull - Mooring on The Switching Model for Social Network Sites Migration. *Pacific Asia Conference on Information System*.
- Hsieh, J., Hsieh, Y., Chiu, H., & Feng, Y. (2012). Post Adoption Switching Behavior for Online Service Substitutes: A Perspective of The Push-Pull-Mooring Framework. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1912–1920. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.010>
- Huda, N., Rini, N., Mardoni, Y., & Putra, P. (2012). The Analysis of Attitudes, Subjective Norms, and Behavioral Control on Muzakki's Intention to Pay Zakah. *International Journal of Business and Social Science*, 3(22), 271–279.
- Hurlock, E. B. (2002). *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Erlangga.
- Hussain, K., & Rizwan, M. (2014). Customer Loyalty and Switching Behavior of Customer for Pepsi in Pakistan. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(2), 129–145. <https://doi.org/10.5296/jpag.v4i2.5841>
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*.
- Huzaifah, A. (2019). *Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Pengaruh Kelompok Acuan, Literasi Keuangan, Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Driver Ojek Online Di Yogyakarta)*. UIN Sunan Kalijaga.
- Jabeen, S., Hamid, A. B. A., & Rehman, S. U. (2015). Switching Intentions: A Case of Saudi Arabian Hypermarkets. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5, 215–222.
- Jamil, A. S. (2018). Pembiayaan Sektor Pertanian Oleh Bank Syariah Untuk meningkatkan Nilai Tukar Petani di Provinsi Jawa Timur. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 4(2), 306–332.
- Jayani, D. H. (2019). *Survei APJII: Sumatera Utara Pengguna Internet Terbesar di Pulau Sumatera*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/05/16/survei-apjii-sumatra->

utara-pengguna-internet-terbesar-di-pulau-sumatra

- Jung, J., Han, H., & Oh, M. (2017). Travelers' Switching Behavior in The Airline Industry from The Perspective of The Push-Pull-Mooring Framework. *Tourism Management*, 59, 139–153. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.07.018>
- Kasmir. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Rajawali Pers.
- Komba, M. M. (2016). Adoption of E-Government Services Among Citizens in The Selected Districts of Tanzania. *International Journal of Computer Science and Technology*, 7(3), 36–42.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Ko.We.Cok di Solo. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 6(1), 1–14.
- Kusnandar, V. B. (2021). 97,6 % Penduduk Sumatera Barat Beragama Islam. <https://databoks.katada.co.id/datapublish/2021/09/20/sebanyak-976-penduduk-sumatera-barat-beragama-islam-pada-juni-2021>
- Liao, Y., Huang, Y., Huang, S., Chen, H., & Wei, C. (2019). Exploring The Switching Intention of Learners on Social Network Based Learning Platforms: A Perspective of The Push-Pull-Mooring Model. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 15(9).
- Lien, C., Cao, Y., & Zhou, X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in Human Behavior*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.11.061>
- Lin, C. L., Jin, Y. Q., Zhao, Q., Yu, S. W., & Su, Y. S. (2021). Factors Influence Students' Switching Behavior on Online Learning Under Covid-19 Pandemic: A Push - Pull - Mooring Model Perspective. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 30(3), 229–245. <https://doi.org/10.1007/s40299-021-00570-0>
- Lubis, H. K., Azwina, R., Kurnyasih, A., Utami, N., & Nasution, J. (2023). Peranan Sektor Petanian dalam Pembangunan Ekonomi Regional Provinsi Sumatera Barat. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 562–568.
- Machali, I. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif*. MPI Fakultas Ilmu Tarbiah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Mahendra, M. M., & Ardani, I. G. A. K. S. (2015). Pengaruh Umur, Pendidikan,

dan Pendapatannya Terhadap Niat beli konsumen pada Produk Kosmetik The Body Shop di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 442–456.

- Maier, E. (2016). Supply and Demand on Crowdfunding Platforms: Connecting Small and Medium-Sized Enterprise Borrowers and Consumer Investors. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 33, 143–153. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.08.004>
- Mashraie, M. A., Chung, S. H., & Jeon, H. W. (2020). Customer Switching Behavior Analysis in The Telecommunication Industry Via Push - Pull - Mooring Framework: A Machine Learning Approach. *Computers & Industrial Engineering*. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2020.106476>
- Milenia, S. R. (2022). *Pengaruh Reputasi Dan Sharia Compliance Terhadap Switching Behavior Dimediasi Kepercayaan Pada Bank Syariah Di Indonesia*. Universitas Jember.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2009). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Njite, D., Kim, W. G., & Kim, L. H. (2008). Theorizing Consumer Switching Behavior: A General Systems Theory Approach. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 9(3), 185–218. <https://doi.org/10.1080/15280080802412701>
- Nurpadila. (2019). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah dan Bank BRI Cabang Kota Palopo)* [IAIN Palopo]. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2686/1/NURPADILLA.pdf>
- ojk.go.id. (2022). N.
- Palapu, B. J. N. (2015). The Impact of Push, Pull, and Mooring to Customer Switching Behavior ( Case Study on Customer Indovision in Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(04), 458–469.
- Pamungkas, G. T. (2018). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan E-Money (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kec. Binjai Kota, Kota Binjai)*. UIN Sumatera Utara Medan.
- Peng, X., Chris, Y., & Zhu, Q. (2016). Investigating User Switching Intention for Mobile Instant Messaging Application: Taking WeChat as an example. *Computers in Human Behavior*, 64, 206–216. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.06.054>
- Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1369–1397.

- Pratita, B. W. A., Pratikto, H., & Sutrisno. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Pelanggan di Kober Bar Malang. *Jurnal Pendidikan*, 3(4), 497–503. <http://journal.um.ac.id/index.php/jptpp/>
- Pratiwi, M. T., Indriani, F., & Sugiarto, J. (2017). Analisis Pengaruh Technology Readiness Terhadap MInat Menggunakan Tcash di Kota Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 26(1), 76–88.
- Provinsi Sumatera Barat Dalam Angka*. (2022).
- Puspaningtyas, L., & Murdaningsih, D. (2021). *Indonesia Rangking Pertama Cambridge Global Islamic Finance*. <https://www.republika.co.id/berita/r1roz368/indonesia-rangking-pertama-cambridge-global-islamic-finance>
- Putra, M. A. A. (2018). *Evaluasi Penggunaan pada Produk Uang Elektronik E-Money Bank Mandiri Menggunakan Model UTAUT 2*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Salsabila, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa S1 Ekonomi Islam Tidak Menggunakan Bank Syariah Sebagai Alat Utama Dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Mahasiswa S1 FEB Univeritas Brawijaya Angkatan 2015-2016). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5913>
- Santika, I. G. P. N. A. (2015). Hubungan Indeks Massa Tubuh (Imt) Dan Umur Terhadap Daya Tahan Umum (Kardiovaskuler) Mahasiswa Putra Semester Ii Kelas A Fakultas Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan Ikip Pgrri Bali Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Kesehatan Rekreasi*, 1, 42–47.
- Sari, E. K. (2020). *Pengaruh PPM (Push,Pull,Mooring) Factors Terhadap Customers Switching Behavior dari Bank Konvensional ke Bank Syariah dengan Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (R. Bougie (Ed.); 6th ed.). Salemba Empat.
- Septifani, R., Achmadi, F., & Santoso, I. (2014). Pengaruh Green Marketing, Pengetahuan dan Minat Membeli terhadap Keputusan Pembelian Riska. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 13(2), 201–218.
- Setiani, C. (2019). *Pengaruh Push-Pull-Mooring Factors (PPM) terhadap Cusomer Switching Intention dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus pada Masyarakat Desa Sumogawe, Kecamatan Getasan, Kabupaten Pasaman Barat*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Sitompul, R. T., Listiyani, & Suswatiningsih, E. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Teh

- Seduh di Kabupaten Sleman, Provinsi DIY. *Jurnal Masepi*, 3(2).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (Ed.); Cetakan 1). Literasi Media Publishing.
- Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Juni*. (2021).
- Statistik Perbankan Indonesia Juni 2021*. (n.d.).
- Statistik Perbankan Syariah Agustus 2022*. (2022).
- Statistik Perbankan Syariah Juni 2021* (p. 2021). (n.d.).
- Sugandha, A. P., & Indarwati, T. A. (2021). Pengaruh Push, Pull, Mooring terhadap Switching Intention pada Konsumen Pengguna Wifi di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1537–1548.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sun, Y., Liu, D., Chen, S., Wu, X., Shen, X. L., & Zhang, X. (2017). Understanding User's Switching Behavior of Mobile Instant Messaging Applications: An Empirical Study from The Perspective of Push-Pull-Mooring Framework. *Computers in Human Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.06.014>
- Surendran, P. (2012). Technology Acceptance Model : A Survey of Literature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2(4), 175–178.
- Suryawardani, B., & Wulandari, A. (2020). Determinant Factors of Customers Switching Behavior to Customer Satisfaction and Loyalty in Online Transportation Users in Bandung. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(1), 12–26. <https://doi.org/10.15294/jdm.v11i1.21432>
- Undang-Undang Pebankan Nomor 10 Tahun 1998.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance And Use Of Information Technology : Extending The Unified Theory. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Vyas, V., & Raitani, S. (2014). Drivers of Customers Switching Behaviour in Indian Banking Industry. *International Journal of Bank Maketing*, 32(4), 321–342. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2013-0033>
- Wahanandra, M. D., Theresiawati, & Afrizal, S. (2022). Analisis Switching Intention Konsumen terhadap Pengalaman Belanja Online dari Social Commerce ke E-Commerce Menggunakan Faktor Push, Pull, dan Mooring.

*Jurnal Informatik*, 143–151.

- Wahyudi, I. (2022). *Ekonomi Sumbar Triwulan II 2022 Tumbuh Positif 4,36 Persen*. <http://sumbar.antaranews.com/berita/521029/ekonomi-sumbar-triwulan-ii-2022-tumbuh-positif-436-persen>
- Wang, K., & Lin, C. L. (2012). The adoption of mobile value-added services: Investigating the influence of IS quality and perceived playfulness. *Managing Service Quality*, 22(2), 184–208. <https://doi.org/10.1108/09604521211219007>
- Wibowo, A. (2017). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 1–8.
- Widodo, E., Palullungan, D., & Syairudin, B. (2019). Implementing PPM Framework to Customer's Switching Behaviour in Dual-Channel Service Supply Chain. *Journal of Physics*, 1–13. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1367/1/012043>
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis: Dengan Alat SPSS dan SmartPLS*. STIM YKPN.
- Wong, K. H., Chang, H. H., & Yeh, C. H. (2019). The Effect of Consumption Values and Relational Benefits on Smartphone Brand Switching Behavior. *Information Technology & People*, 32(1), 217–243. <https://doi.org/10.1108/ITP-02-2018-0064>
- www.bi.go.id. (2022). *Laporan Perekonomian Provinsi Sumatera Barat Agustus 2022*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/lpp/Documents/LPP-SUMBAR-AGUSTUS-2022.pdf>
- Ye, C., & Potter, R. (2011). The Role of Habit in Post Adoption Switching of Personal Information Technologies: An Empirical Investigation. *Communication of The Association for Information Systems*, 28(35), 585–610. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.02835>
- Zeng, Z., Li, S., Lian, J., Li, J., Chen, T., & Li, Y. (2021). Switching Behavior in The Adoption of a land Information System in China: A Perspective of The Push - Pull - Mooring Framework. *Land Use Policy*, 109(June). <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2021.10562>.