

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.4. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	15
2.1. Landasan Teori.....	15
2.1.1. Perilaku Konsumen Muslim .....	15
2.1.2. Keuangan Syariah.....	18
2.1.3. <i>Customer Switching</i> .....	20
2.1.4. <i>Theory of Planned Behavior</i> ( Teori Perilaku Terencana) .....	22
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.6. Norma Subyektif ( <i>subjective norm</i> ).....	28
2.1.7. Religiusitas .....	29
2.1.8. Literasi Keuangan Islam.....	30
2.2. Penelitian Terdahulu .....	32
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	39

2.3.1.	Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap perilaku <i>customer switching</i> ...	39
2.3.2.	Hubungan antara religiusitas terhadap perilaku <i>customer switching</i> .....	40
2.3.3.	Hubungan antara norma subyektif terhadap perilaku <i>customer switching</i> .....	41
2.3.4.	Hubungan antara tingkat literasi keuangan syariah terhadap perilaku <i>customer switching</i>	41
2.4.	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		<b>44</b>
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	44
3.2.	Populasi dan Sampel .....	48
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	52
3.6.	Metode Analisis Data .....	55
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik .....	57
3.6.3.	Regresi Linier Berganda.....	59
3.6.4.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>63</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	63
4.1.1.	Gambaran Umum Responden.....	63
4.1.2.	Deskripsi Responden .....	64
4.1.3.	Analisis Indeks Jawaban.....	67
4.1.4.	Deskripsi Variabel .....	73
4.1.5.	Hasil Uji Instrumen .....	76
4.1.6.	Uji Asumsi Klasik .....	82
4.1.7.	Analisis Data .....	85
4.2.	Pembahasan.....	90
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perilaku <i>Customer Switching</i> .....	91
4.2.2.	Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku <i>Customer Switching</i> .....	93

4.2.3.	Pengaruh Norma Subyektif terhadap Perilaku <i>Customer Switching</i> .....	95
4.2.4.	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Perilaku <i>Customer Switching</i> .....	96
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>99</b>
5.1.	Kesimpulan .....	99
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	99
5.3.	Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>101</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....		<b>106</b>