

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *reputation*, *subjective norm*, dan *product diversity* terhadap *switching behaviour* yang dilakukan pada nasabah PNM Mekaar Kebumen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan angket dengan total 100 responden. Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Teknik analisa yang digunakan menggunakan bantuan program analisis *SPSS Versi 25 for Windows*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *reputation*, *subjective norm* dan *product diversity* berpengaruh signifikan terhadap *switching behaviour*.

**Kata Kunci :** *reputation*, *subjective norm*, *product diversity* dan *switching behaviour*.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of reputation, subjective norm, and product diversity on switching behavior carried out on PNM Mekaar Kebumen customers. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires and questionnaires with a total of 100 respondents. The analysis used is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis test and coefficient of determination. The analysis technique used uses the help of the SPSS analysis program Version 25 for Windows. The results obtained in the study showed that the variables reputation, subjective norm and product diversity had a significant effect on switching behavior.*

**Keywords:** *reputation, subjective norm, product diversity and switching behavior*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi studi jenjang Sarjana Manajemen (S1), dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sulis Riptiono, S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing

2. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua yang tiada hentinya memanjatkan do'a dan memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Segenap dosen Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan ilmu.
4. Teman-teman kuliah

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Kebumen, 29 Juli 2023  
Penulis,

Yufita Kristyaningrum  
NIM 195503967

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Tinjauan Teori.....	13
2.1.1. Switching Behaviour.....	13
2.1.2. Reputation.....	14
2.1.3. Subjective Norm.....	16
2.1.4. Product Diversity.....	19
2.2. Penelitian terdahulu.....	22
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	23

2.3.1.	Reputation Terhadap Switching Behaviour .....	23
2.3.2.	Subjective Norm Terhadap Switching Behaviour.....	24
2.3.3.	Product Diversity Terhadap <i>Switching Behaviour</i> .....	24
2.4.	Model empiris.....	25
2.5.	Hipotesis .....	26
BAB III.....		27
METODE PENELITIAN.....		27
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian.....	27
3.1.1.	Objek Penelitian .....	27
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	27
3.2.	Variabel Penelitian.....	27
3.3.	Definisi Operasional Variabel .....	28
3.3.1.	Switching Behaviour ( Y).....	28
3.3.2.	Reputation (X1).....	30
3.3.3.	Subjective Norm (X2) .....	31
3.3.4.	Product Diversity (X3).....	32
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....	33
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1.	Jenis Data .....	35
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6.	Populasi dan Sampel.....	37
3.6.1.	Populasi .....	37
3.6.2.	Sampel.....	38
3.7.	Teknik Analisis Data .....	40
3.7.1.	Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2.	Analisis Statistik.....	40
BAB IV .....		49
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		49
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan PNM Mekaar Kebumen .....	49

4.2.	Analisis Deskriptif .....	50
4.2.1.	Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	50
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.3.	Analisis Statistik .....	52
4.3.1.	Uji Validitas .....	52
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	55
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik .....	56
4.4.	Uji Analisis Linear Berganda .....	60
4.5.	Uji Hipotesis .....	61
4.5.1.	Uji Parsial (Uji t).....	61
4.5.2.	Uji Simultan (Uji F) .....	63
4.5.3.	Uji Determinasi .....	64
4.6.	Pembahasan .....	64
BAB V.....		68
SIMPULAN .....		68
5.1.	Simpulan.....	68
5.2.	Keterbatasan .....	69
5.3.	Implikasi .....	70
5.3.1.	Implikasi Praktis.....	70
5.3.2.	Implikasi Teoritis .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Lembaga Nonbank di Indonesia .....	2
Tabel I. 2 Data Observasi Pelaku Switching Behaviour .....	4
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel III. 1 Distribusi Indikator Switching Behaviour Pada Kuisisioner.....	30
Tabel III. 2 Distribusi Indikator Reputation pada Kuisisioner .....	31
Tabel III. 3 Distribusi Indikator Subejective Norm pada Kuisisioner.....	32
Tabel III. 4 Distribusi Indikator Reputation pada Kuisisioner .....	33
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	51
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel IV. 4 Uji Validitas Variabel Switching Behaviour .....	53
Tabel IV. 5 Uji Validitas Variabel Switching Reputation .....	54
Tabel IV. 6 Uji Validitas Variabel Subejective Norm.....	54
Tabel IV. 7 Uji Validitas Variabel Product Diversity.....	55
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas .....	56
Tabel IV. 9 Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel IV. 10 Uji Analisis Linear Berganda .....	60
Tabel IV. 11 Uji t .....	62
Tabel IV. 12 Uji F.....	63
Tabel IV. 13 Uji Determinasi (R2) .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis .....	25
Gambar IV. 1.....	58
Gambar IV. 2.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran II	Variabel Y Validitas
Lampiran III	Uji Validitas Variabel X1
Lampiran IV	Uji Validitas Variabel X2
Lampiran V	Uji Validitas Variabel X3
Lampiran VI	Uji Reliabilitas
Lampiran VII	Uji Normalitas
Lampiran VIII	Uji Heterokedastisitas
Lampiran IX	Uji F
Lampiran X	Uji Determinasi
Lampiran XI	Uji t
Lampiran XII	R Tabel
Lampiran XIII	t Tabel
Lampiran XIV	F Tabel
Lampiran XV	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran XVI	Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi