

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	19
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian	19
E. Kegunaan Penelitian.....	20
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	22
G. Penegasan Istilah.....	23
H. Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI	28
A. <i>Switching Intention</i>	28
B. <i>Proses Layanan Transaksi</i>	35
C. Kemudahan Yang Ditawarkan	42
D. <i>Aksesibilitas</i>	49
E. Bank Syariah	56
E. Penelitian Terdahulu	67
F. Kerangka Konseptual	70
G. Hipotesis Penelitian.....	73

BAB III METODE PENELITIAN	74
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	74
B. Populasi, Sampling, dan Sampel.....	75
C. Variabel, dan Skala Pengukuran	78
D. Teknik Pengumpulan Data dan Istrumen Penelitian	79
E. Teknik Analisis	82
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	89
A. Gambaran Objek	89
B. Karakteristik Responden	91
C. Deskripsi Data Penelitian.....	92
D. Analisis Data Penelitian	108
BAB V PEMBAHASAN	124
A. Pengaruh proses layanan transaksi terhadap <i>switching intention</i> mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung	124
B. Pengaruh kemudahan yang ditawarkan bank syariah terhadap terhadap <i>switching intention</i> mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung	126
C. Pengaruh aksesibilitas terhadap <i>switching intention</i> mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung.....	129
D. Pengaruh proses layanan transaksi, kemudahan yang ditawarkan, dan aksesibilitas terhadap <i>switching intention</i> mahasiswa Perbankan Syariah UIN SATU Tulungagung	131
E. Implikasi Penelitian.....	136
BAB VI PENUTUP	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran.....	141
DAFTAR RUJUKAN	145
LAMPIRAN-LAMPIRAN	155
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	156
Lampiran 2: Hasil Kuesioner Penelitian	160
Lampiran 3: Responden Penelitian	161
Lampiran 4: Hasil Output SPSS 27.....	165
A. Deskriptif Statistik	165
B. Uji Validitas	165
C. Uji Reliabilitas	167
D. Uji Normalitas.....	168
E. Uji Kolmogorov-Smirnov	168

F. Uji Multikolinearitas	169
G. Uji Heteroskedastisitas.....	169
H. Uji Glejser	169
I. Uji Regresi Linier Berganda	169
J. Uji Parsial (Uji t).....	170
K. Uji F	170
L. Uji Koefisien Determinasi	170
Lampiran 5: Kartu Kendali Bimbingan	171
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup.....	184