

BAB 5

ANALISIS HASIL TEMUAN PENELITIAN

Pengumpulan data kuesioner dilakukan terhadap sejumlah orang yang dalam hal ini karyawan swasta yang berusia antara 17 sampai dengan di atas 50 tahun. Sebanyak 200 kuesioner telah disebarkan kepada responden dan yang kembali adalah sebanyak 185 kuesioner. Berdasarkan hasil seleksi kuesioner didapatkan 160 kuesioner yang dapat digunakan sebagai sampel yang layak untuk dilakukan analisis, sedangkan selebihnya tidak layak untuk digunakan sebagai sampel penelitian karena ketidaklengkapan pengisian data oleh responden.

5.1 Profil Responden

Responden yang mengisi angket lebih dari setengahnya adalah laki-laki, yaitu sebanyak 72 orang (45%), sedangkan wanita sebanyak 88 orang (55%). Usia responden berkisar antara 17-65 tahun. Responden yang berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 36 orang (22,5%), berusia 25-30 tahun sebanyak 54 orang (33,75%), berusia 31-35 tahun sebanyak 24 orang (15%), berusia 36-40 sebanyak 14 orang (8,75%), berusia 41-40 tahun sebanyak 12 orang (7,5%), berusia 41-45 tahun sebanyak 12 orang (7,5%), berusia 46-50 tahun sebanyak 8 orang (5%).

5.2 Pekerjaan dan Pendidikan Responden

Dari hasil survey yang dilakukan, diperlihatkan bahwa pekerjaan responden mayoritas adalah karyawan swasta sejumlah 104 orang (65%), kemudian pegawai pemerintahan sejumlah 20 orang (12,5%), pengusaha/wiraswasta sejumlah 14 orang (8,75%) diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang (4,475%), profesional 6 orang (3,375%), ibu rumah tangga 4 orang (2,5%), tidak bekerja sebanyak 2 orang dan lainnya sebanyak 3 orang (3.125%).

Sementara mayoritas responden berpendidikan strata sarjana (S1) sejumlah 79 orang (49,75%), kemudian setara Sekolah Menengah Atas (SMA) sejumlah 63 orang (39,75%), kemudian setara diploma tiga/akademi sejumlah 12 orang (7,5%) dan pasca sarjana sebanyak 6 orang (3,75%).

5.3 Analisis Model Penelitian

Tahap pertama pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *factor analysis*. Pengolahan data dilakukan melalui SPSS 17 dengan menganalisa data yang telah didapat. Dengan melihat indikator – indikator mana saja yang akan digunakan. Tahap selanjutnya adalah menggunakan analisa dengan *regresi linear* untuk melihat keterkaitan antara satu konstruk dengan konstruk yang lainnya.

5.3.1 Analisis Faktor Indikator Penelitian

Pada bagian ini akan dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Langkah – langkah analisis data diawali dengan pengujian *Validitas dan Reliabilitas* dan diakhiri dengan *Analisis Regresi*. Tabel 5.1 berikut ini merupakan hasil uji analisis faktor terhadap indikator penelitian.

Tabel 5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel

No.	Konstruk	Indikator	Comm.	Loading Factor	Validitas
1.	Kualitas	A1	0.728	0.853	Valid
		A2	0.705	0.840	Valid
		A3	0.694	0.833	Valid
2.	Kepuasan	B1	0.703	0.838	Valid
		B2	0.739	0.860	Valid
		B3	0.699	0.836	Valid
		B4	0.782	0.884	Valid
3.	Nilai	C1	0.707	0.841	Valid

No.	Konstruk	Indikator	Comm.	Loading Factor	Validitas
4.	Kepercayaan	C2	0.769	0.877	Valid
		C3	0.790	0.889	Valid
		D1	0.653	0.808	Valid
		D2	0.688	0.829	Valid
		D3	0.723	0.850	Valid
5.	Komitmen	D4	0.601	0.775	Valid
		D5	0.439	0.663	Valid
		E1	0.641	0.801	Valid
		E2	0.719	0.848	Valid
		E3	0.484	0.696	Valid
6.	Persepsi Harga	F1	0.766	0.875	Valid
		F2	0.732	0.856	Valid
		F3	0.700	0.836	Valid
7.	Kemenarikan Alternatif	G1	0.706	0.840	Valid
		G2	0.824	0.908	Valid
		G3	0.659	0.812	Valid
8.	Sikap Terhadap Perpindahan	H1	0.685	0.828	Valid
		H2	0.818	0.904	Valid
		H3	0.803	0.896	Valid
		H4	0.820	0.906	Valid
		H5	0.776	0.881	Valid
9.	Norma Subjektif	I1	0.701	0.837	Valid
		I2	0.785	0.886	Valid
		I3	0.662	0.813	Valid
10.	Biaya Berpindah	J1	0.801	0.895	Valid
		J2	0.868	0.932	Valid
		J3	0.523	0.723	Valid
11.	Perilaku Berpindah Sebelumnya	K1	0.857	0.926	Valid
		K2	0.908	0.953	Valid
		K3	0.868	0.932	Valid
12.	Pencarian Alternatif	L1	0.557	0.746	Valid
		L2	0.582	0.763	Valid
		L3	0.415	0.645	Valid
		L4	0.010	0.098	Tidak valid
13.	Keinginan Berpindah	M1	0.822	0.907	Valid
		M2	0.818	0.904	Valid
		M3	0.826	0.909	Valid

5.3.2 Model Struktural

Setelah dilakukan proses *factor analysis* dan mendapatkan nilai faktor skor, tahap selanjutnya adalah mengetahui hubungan antar faktor/variabel dengan menggunakan analisis regresi linier. Tujuan analisis ini adalah mencari pengaruh dari masing-masing konstruk. Analisis regresi yang dilakukan mengacu pada model penelitian yang telah ada pada bab 4.

5.3.2.1 Regresi variabel kualitas, kepuasan, nilai, kepercayaan, komitmen, persepsi harga, kemenarikan alternatif, sikap terhadap perpindahan, norma subjektif, biaya berpindah, perilaku berpindah sebelumnya, pencarian alternatif terhadap keinginan berpindah.

Untuk melihat pengaruh dari masing – masing variabel penentu yaitu kualitas, kepuasan, nilai, kepercayaan, komitmen, persepsi harga, kemenarikan alternatif, sikap terhadap perpindahan, norma subjektif, biaya berpindah, perilaku berpindah sebelumnya, pencarian alternatif terhadap keinginan berpindah maka dilakukan regresi dari *factor score* yang dihasilkan dari *factor analysis* indikator – indikator pada masing – masing variabel.

Independent variable adalah kualitas, kepuasan, nilai, kepercayaan, komitmen, persepsi harga, kemenarikan alternatif, sikap terhadap perpindahan, norma subjektif, biaya berpindah, perilaku berpindah sebelumnya, dan pencarian alternatif sedangkan *dependent variable* adalah

keinginan berpindah. Hasil regresi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.2 Hasil Regresi Variabel Kualitas, Kepuasan, Nilai, Kepercayaan, Komitmen, Persepsi Harga, Kemenarikan Alternatif, Sikap Terhadap Perpindahan, Norma Subjektif, Biaya Berpindah, Perilaku Berpindah Sebelumnya, Pencarian Alternatif Terhadap Keinginan Berpindah

<i>Dependent Variable</i>	<i>Independent Variable</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>	<i>R Square</i>
Keinginan Berpindah	A. Kualitas	0.111	1.411	0.160	0.517
	B. Kepuasan	-0.151	-1.702	.091	
	C. Nilai	-0.002	-.017	0.986	
	D. Kepercayaan	-0.039	-.436	0.664	
	E. Komitmen	-0.019	-.255	0.799	
	F. Persepsi Harga	-0.200	-3.071	0.003	
	G. Kemenarikan Alternatif	0.052	.813	-0.418	
	H. Sikap Terhadap Perpindahan	0.150	1.801	0.074	
	I. Norma Subjektif	0.115	1.345	0.181	
	J. Biaya Berpindah	0.247	2.858	0.005	
	K. Perilaku Berpindah Sebelumnya	0.078	1.184	0.238	
	L. Pencarian Alternatif	-0.138	-2.280	0.024	

Dari hasil regresi yang dilakukan, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Keinginan Berpindah} = & -1.511\text{E-}16 - 0.111 \text{ Kualitas} \\ & t = 1.411 \\ & -0.151 \text{ Kepuasan} \\ & t = -1.702 \\ & -0.002 \text{ Nilai} \\ & t = 0.017 \\ & -0.039 \text{ Kepercayaan} \\ & t = -0.436 \\ & -0.019 \text{ Komitmen} \\ & t = -0,255 \end{aligned}$$

-0.200 Persepsi Harga
t = -3.071

+ 0.052 Kemenarikan Alternatif
t = 0.813

+ 0.150 Sikap Terhadap Perpindahan
t = 1.801

+ 0.115 Norma Subjektif
t = 1.345

+ 0.247 Biaya Berpindah
t =

+ 0.078 Perilaku Berpindah Sebelumnya
t = 1.184

-0,138 Pencarian Alternatif
t = -2.280

Adjusted R Square sebesar 0,517 menunjukkan bahwa variabel dependen Keinginan Berpindah mampu dijelaskan oleh variabel-variabel *independent* yang tercakup di dalam *push effects*, *mooring effects* dan *pull effects* ; sebesar 51,7 %. Sementara sisanya sebesar 48,3% bisa dijelaskan oleh variabel lainnya yang belum terangkum di dalam penelitian ini.

Nilai Sig < 0.05 pada tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *independent variable* dan *dependent variable* pada model penelitian bersifat linier. Kemudian terlihat pula bahwa variabel F (Persepsi Harga) , J (Biaya Berpindah), dan L (Pencarian Alternatif) berpengaruh secara signifikan pada *dependent variable* M, sementara yang lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

5.3.2.2 Hasil Regresi Variabel Keinginan Berpindah Terhadap Perilaku Berpindah.

Pada regresi kedua, yang dijadikan variabel independen adalah variabel keinginan berpindah, sementara yang menjadi variabel dependen adalah perilaku berpindah. Hasil regresi pada hubungan ini adalah seperti yang diuraikan oleh tabel 5.3 di bawah ini.

Tabel 5.3 Hasil Regresi Keinginan Berpindah terhadap perilaku Berpindah

<i>Dependent Variable</i>	<i>Independent Variable</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>	<i>R Square</i>
Perilaku Berpindah	M. Keinginan Berpindah	-0.121	-6.454	0.000	0.209

Persamaan regresi untuk hubungan ini adalah sebagai berikut :

$$\text{Perilaku Berpindah} = 0.925 + (-0,121) \text{ Keinginan Berpindah}$$

$$t = -6.454$$

Adjusted R Square sebesar 0,209 menunjukkan bahwa variabel dependen Perilaku Berpindah mampu dijelaskan oleh variabel Keinginan Berpindah sebesar 20,9 %. Sementara sisanya sebesar 79,1% bisa dijelaskan oleh variabel lainnya yang belum terangkum di dalam penelitian ini.

Nilai Sig < 0.05 pada tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *independent variable* dan *dependent variable* pada model penelitian bersifat linier dan juga menunjukkan hubungan yang signifikan.

Dari hasil uji multikolinieritas yang dilakukan (lihat lampiran Regression 1 & 2), didapatkan bahwa secara keseluruhan nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari 5, nilai *condition index* lebih kecil dari 15 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan baik karena tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel independen yang satu dengan yang lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Hair et al, 2006; Iman Ghozali, 2006).

5.3.2.3 Hasil Regresi Variabel *Push Effects*, *Pull Effects*, *Mooring Effects* Terhadap Keinginan Berpindah

Pada regresi ketiga, yang dijadikan variabel independen adalah variabel *push effects*, *pull effects* dan *mooring effects*. Sementara yang menjadi variabel dependen adalah keinginan berpindah. Hasil regresi pada hubungan ini adalah seperti yang diuraikan oleh tabel 5.4 di bawah ini.

Tabel 5.4 Hasil Regresi *Push Effects*, *Pull Effects*, *Mooring Effects* terhadap Keinginan Berpindah

<i>Dependent Variable</i>	<i>Independent Variable</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>	<i>R Square</i>
Keinginan Berpindah	<i>Push Effects</i>	-0.173	-2.746	0.007	0.473
	<i>Pull Effects</i>	0.054	0.851	0.396	
	<i>Mooring Effects</i>	0.578	8.542	0.000	

Persamaan regresi untuk hubungan ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Keinginan Berpindah} = & -5.014\text{E-}17 + (-0,173) \text{ Push Effects} \\
 & \quad \quad \quad t = -2.746 \\
 & + 0,054 \text{ Pull Effects} \\
 & \quad \quad \quad t = 0.851 \\
 & + 0,578 \text{ Mooring Effects} \\
 & \quad \quad \quad t = 8.542
 \end{aligned}$$

Adjusted R Square sebesar 0,463 menunjukkan bahwa variabel dependen Keinginan Berpindah mampu dijelaskan oleh variabel *Push Effects*, *Pull Effects*, *Mooring Effects* sebesar 46,39 %. Sementara sisanya sebesar 53,7%

bisa dijelaskan oleh variabel lainnya yang belum terangkum di dalam penelitian ini.

Nilai Sig < 0.05 pada tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa bahwa hubungan antara *independent variable* dan *dependent variable* pada model penelitian bersifat linier dan juga menunjukkan hubungan yang signifikan. Dari hasil regresi didapatkan bahwa Push Effects dan Mooring Effects memiliki hubungan signifikan terhadap Keinginan Berpindah.

Dari hasil uji multikolinieritas yang dilakukan (lihat lampiran Regression 1 & 2), didapatkan bahwa secara keseluruhan nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih kecil dari 5, nilai *condition index* lebih kecil dari 15 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan baik karena tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel independen yang satu dengan yang lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Hair et al, 2006; Iman Ghozali, 2006).

5.3.3. Analisis Hipotesis

Dari penjelasan yang dilakukan sebelumnya, dan berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan dengan tingkat signifikasni sebesar 5% dan nilai $t = \pm 1,96$, maka analisis untuk hipotesis penelitian bisa dirangkum pada tabel 5.4 di bawah sebagai berikut.

Tabel 5.4 Analisis Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Deskripsi	Beta	Nilai t	Sig	Hasil Uji Statistik
H 1 :	Semakin tinggi kualitas layanan sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah	0.111	1.411	0.160	Tidak Didukung data
H 2 :	Semakin tinggi kepuasan nasabah sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah	-0.151	-1.702	.091	Tidak Didukung data
H 3 :	Semakin tinggi nilai layanan sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah	-0.002	-.017	0.986	Tidak Didukung data
H 4 :	Semakin tinggi kepercayaan nasabah sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah	-0.039	-.436	0.664	Tidak Didukung data
H 5 :	Semakin tinggi komitmen nasabah sebuah bank, semakin rendah keinginan untuk berpindah	-0.019	-.255	0.799	Tidak Didukung data
H 6 :	Semakin kecil persepsi harga layanan, semakin tinggi ketidakinginan untuk berpindah.	-0.200	-3.071	0.003	Didukung data
H 7 :	Semakin menarik alternatif yang terdapat pada bank lain, semakin tinggi keinginan untuk berpindah	0.052	.813	-0.418	Tidak Didukung data
H 8 :	Semakin negatif sikap nasabah terhadap perpindahan, semakin rendah keinginan untuk berpindah	0.150	1.801	0.074	Tidak Didukung data
H 9 :	Semakin negatif norma subjektif terhadap perpindahan, semakin rendah keinginan untuk berpindah	0.115	1.345	0.181	Tidak Didukung data
H 10 :	Semakin tinggi biaya perpindahan, semakin tinggi ketidakinginan untuk berpindah	0.247	2.858	0.005	Didukung data
H 11 :	Semakin jarang pengalaman berpindah, semakin rendah keinginan untuk berpindah	0.078	1.184	0.238	Tidak Didukung data
H 12 :	Semakin rendah upaya pencarian alternatif, semakin tinggi ketidakinginan untuk berpindah.	-0.138	-2.280	0.024	Didukung data

Hipotesis	Deskripsi	Beta	Nilai t	Sig	Hasil Uji Statistik
H 13 :	Semakin tinggi keinginan nasabah untuk berpindah, semakin kuat kemungkinan mengganti jasa layanan bank (perilaku berpindah)	-0.121	-6.454	0.000	Didukung data

Untuk Hipotesis 13 (Variabel Keinginan Berpindah/ M), dapat dijelaskan bahwa Perilaku Berpindah diuraikan menjadi dua indikator (*binary scale*). Dimana 0 (nol) adalah Berpindah (Ya) dan 1 (satu) adalah Tidak Berpindah (Tidak). Maka hubungan antara kedua variabel tersebut menjadi terbalik.

5.3.4. Pembahasan Analisis Hipotesis

5.3.4.1. Hipotesis 1

Semakin tinggi kualitas layanan sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi kualitas terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar 1.411 angka tersebut menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena kualitas layanan yang dimiliki oleh berbagai bank saat ini sudah lagi tidak menjadi keunggulan yang paling utama dikarenakan sebagian besar bank yang ada sudah memberikan layanan yang sama-sama memuaskannya dan nyaris serupa satu dengan yang lainnya.

5.3.4.2. Hipotesis 2

Semakin tinggi kepuasan nasabah sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi kepuasan terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar -1.702 angka tersebut

menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini bisa terjadi karena kepuasan yang diperoleh oleh nasabah pada suatu bank, tidak serta merta membuat nasabah tersebut tidak melakukan perpindahan atau tidak membuka rekening baru pada bank lain.

5.3.4.3. Hipotesis 3

Semakin tinggi nilai layanan sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi nilai layanan terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar -0.017 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena nilai dari layanan yang diberikan oleh bank-bank ritel di Jakarta dipersepsikan tidak jauh berbeda antara satu dengan yang lain.

5.3.4.4. Hipotesis 4

Semakin tinggi kepercayaan nasabah sebuah bank, semakin rendah keinginan nasabah untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi kepercayaan terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar -0.436 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap bank yang digunakannya lebih bersifat kepada kepercayaan yang diberikan oleh jaminan oleh pemerintah Indonesia terhadap simpanan mereka.

5.3.4.5. Hipotesis 5

Semakin tinggi komitmen nasabah sebuah bank, semakin rendah keinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi komitmen terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar -0.225 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena komitmen yang dimiliki nasabah terhadap bank yang digunakannya tidak menjamin para nasabah untuk tidak menggunakan bank lainnya dalam melakukan transaksi perbankan yang diperlukan.

5.3.4.6. Hipotesis 6

Semakin kecil persepsi harga layanan, semakin tinggi ketidakinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi persepsi harga terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar -3.071 menunjukkan signifikansi hubungan antar kedua variabel, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Hipotesis yang diajukan signifikan dan didukung data atau dengan kata lain, hipotesis diterima.

Hal ini mungkin disebabkan karena nasabah bank ritel di Jakarta masih bersifat cukup sensitif terhadap harga yang ditawarkan oleh suatu jasa layanan. Sehingga bisa jadi, jika harga layanan yang harus dibayarkan dipersepsikan cukup tinggi, maka nasabah bisa melakukan perpindahan ke bank lain.

5.3.4.7. Hipotesis 7

Semakin menarik alternatif yang terdapat pada bank lain, semakin tinggi keinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi persepsi harga terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar 0.813 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena alternatif produk dan layanan yang dimiliki oleh bank lain bisa dikatakan hampir sama satu sama lain. Sehingga nasabah merasa tidak mendapatkan keuntungan yang signifikan dalam melakukan perpindahan.

5.3.4.8. Hipotesis 8

Semakin negatif sikap nasabah terhadap perpindahan, semakin rendah keinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi sikap mengenai perpindahan; terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar 1.801 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena sikap terhadap perpindahan yang dimiliki oleh nasabah bank ritel di Jakarta akan berubah seiring dengan perubahan keinginan dan kebutuhan yang dimilikinya.

5.3.4.9. Hipotesis 9

Semakin negatif norma subjektif terhadap perpindahan, semakin rendah keinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi norma subjektif terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar 1.345 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena norma subjektif yang dimiliki oleh para nasabah bank ritel tersebut tidak berpengaruh banyak dalam penentuan tindakan yang dilakukan oleh masing-

masing nasabah terhadap keputusan untuk berpindah menggunakan jasa layanan perbankan.

5.3.4.10. Hipotesis 10

Semakin tinggi biaya perpindahan, semakin tinggi ketidakinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi biaya perpindahan terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar 2.858 menunjukkan signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan diterima atau data mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena nasabah bank ritel di Jakarta masih memiliki karakteristik yang bersifat *price sensitive*. Sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan perpindahan jasa layanan perbankan akan dipertimbangkan berdasarkan untung rugi yang akan diterimanya.

5.3.4.11. Hipotesis 11

Semakin jarang pengalaman berpindah, semakin rendah keinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi pengalaman berpindah terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar 1.184 menunjukkan tidak signifikan, dimana standar minimum nilai $t \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan ditolak atau data tidak mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan karena sedikitnya pengalaman berpindah di masa lalu yang dimiliki oleh nasabah bank ritel di Jakarta, maka membuat hal ini tidak cukup signifikan sebagai pendorong keinginan berpindah.

5.3.4.12. Hipotesis 12

Semakin rendah upaya pencarian alternatif, semakin tinggi ketidakinginan untuk berpindah.

Berdasarkan hasil uji regresi upaya pencarian alternatif terhadap keinginan berpindah, diperoleh nilai t sebesar -2.280 menunjukkan signifikan, dimana standar minimum nilai $t \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan diterima atau data mendukung hipotesis. Hal ini mungkin disebabkan nasabah akan berupaya untuk mencari alternatif jasa layanan perbankan ketika bank yang digunakannya saat ini tidak bisa memenuhi kebutuhan yang ada. Sehingga secara tidak langsung, nasabah sudah memiliki keinginan untuk berpindah.

5.3.4.13. Hipotesis 13

Semakin tinggi keinginan nasabah untuk berpindah, semakin kuat kemungkinan mengganti jasa layanan bank (perilaku berpindah).

Berdasarkan hasil uji regresi keinginan berpindah terhadap perilaku berpindah, diperoleh nilai t sebesar -6.454 menunjukkan signifikan, dimana standar minimum nilai $t = \pm 1,96$. Berarti hipotesis yang diajukan diterima atau data mendukung hipotesis. Hubungan di antara kedua konstruk negatif dikarenakan cara pengukuran variabel perilaku berpindah bersifat biner dengan nilai 0 untuk Ya (berpindah) dan nilai 1 untuk Tidak (tidak berpindah). Sehingga semakin kecil nilai perilaku berpindah, semakin besar keinginan untuk berpindah.

Dari hasil penelitian yang ditemukan, didapat bahwa mayoritas responden (sebesar 92,5%) memilih jawaban untuk tidak berpindah kepada bank lain, maka berarti bagi nasabah bank ritel di Jakarta, tidak mudah untuk melakukan perpindahan kegiatan perbankannya kepada bank lain. Hal ini bisa jadi disebabkan karena mereka merasakan bahwa pada prinsipnya pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah umum seperti mereka

adalah sama saja dan tidak ada yang istimewa, sehingga nasabah tersebut menjadi enggan untuk melakukan perpindahan tersebut.

