

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arochman, Maqbullla dan Tamonsang, Matheous. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Berpindah Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Jatimulyo Malang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediating. *Jurnal Geo Ekonomi*. 12(1).
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Ilmu Sosial Budaya*. Jakarta: Kencana.
- Fandy, T., dan Chandra. G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Fatwa, Nur. 2017. Persaingan Perbankan Berdasarkan Jenis Bank di Indonesia. *AKMEN Jurnal Ilmiah*. 14(4).
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariete*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdalena, Maivi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Variasi Produk, Persepsi Harga terhadap Switching Intention (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Cabang Banda Aceh)*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas UIN Ar Raniry.
- Hidayati, A. N. 2020. *Pengaruh Relationship Marketing, Service Performance, dan Dimensi Produk Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Skripsi: IAIN Salatiga.
- <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diakses pada tanggal 18 Oktober 2021 pukul 15.15 WIB.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi ke-13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid Pertama*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.

- Kristanto, Andri. 2011. *Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lestari, Andi Imma Citra. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention rumah kost (study kasus rumah kost kuning di perumahan bumi permata hijau kecamatan Rappocini kota Makassar)*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Moray, Jessica Claudia. 2018. Penetapan Harga Jual dengan Cost Plus Pricing Menggunakan Pendekatan Full Costing pada UD Gladys Bakery. *Jurnal EMBA*. 2(2).
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Ekonisia.
- Muharam. 2014. *Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Padang: UPI YPTK.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Othman, A. dan Owen, L. 2002. Adopting and Measuring Customer (SQ) in Islamic Banking: A Case in Kuwait Finace House. *International Jurnal of Islamic Financial Service*.
- Rahmad dan Haryanto. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Informasi Akuntansi di Internet oleh Pemerintah Daerah. *Diponegoro Journal of Accounting*. 2(3).
- Rahmah, Maulidati, dkk. 2020. Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Switching Intention dalam Memprediksi Switching Behavior Nasabah Bank Konvensional Beralih ke Bank Syariah. *Jurnal Sains dan Seni ITS*. 9(2).
- Riptiono, S., Suroso, A. dan Anggraeni, A. I. 2020. Examining the Determinant Factors on Cunsumer Switching Intention Toward Islamic Bank in Central Java, Indonesia. *Humanities & Social Sciences Reviews*. 8(2).
- Sarjono, Haryadi dan Juliana, Winda. 2013. *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*. Jakarta: PT Indeks Permata Puri Media.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Umar, Husein. 2002. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zakiy, Muhammad dan Sobar. 2018. Switching Cost Sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Switching Intention. *The 7th University Research Colloquium*.
- Zhang, J. An Investigation into the Guests Perceived Service Quality of the Bed-and-Breakfast and Guest House Market Industry in the Nelson Mandela Bay Area. *Dissertation*.