

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Hartono, Jogyanto. (2015). *Partial Least Aquare (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Adil, Adityawarman et.al. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor*. <http://www.jurnaljam.ub.ac.id>
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Bansal, Harvir, S., Shirley, F., Taylor, & Yannik St. (2005). *Migrating to New Service Providers : Toward a Unifying Framework of Customers Switching Behaviors*". Journal of The Academy of Marketing Science, Vol. 33, No.1.
- Clemes, D Michael, et.al. (2010). *Customer Switching Behavior in Chinese Retail Banking Industry*. International Jurnal of Bank Marketing Vol.28 No.7 2010 pp.519-540.
- Dewi, Nina K et.al. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention Penggauna JasaRumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumbersari Jember*. Artikel Mahasiswa Universitas Jember
- Ghozali, Imam. (2014). *Struktural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grewal, Dhruv and Levy, Michael. (2012). *Marketing 3th Edition*, New York, McGraw Hill.
- Gusasi, Ninik Yulyani. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kos di Kawasan Telkom University*. Bandung: Universitas Telkom.

- Hawkins, Del I. & Mothersbaugh, David L. (2016). *Consumer Behaviour Building: Marketing Strategy (Thirteenth Edition)*. New York NY: The McGraw-Hill
- Hazbullah, Norazlan, et.al. (2014). *Extending the Theory of Planned Behavior: Evidence of the Arguments of its Sufficiency*. International Journal of Humanities and Social Science. Vol.4, No. 14; December 2014.
- Hizbul, Aggria. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dan Switcing Intention*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Iqbal, Mohamad. (2008). *Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Penyedia Jasa Internet di Jabodetabek*. Universitas Gunadarma.
- Iriani, Yani dan Barokah, Maria. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian LPG 3Kg (Studi Kasus di PT Graffi ferdiani Gerrits Energi)*. Uiversitas Widyatama.
- Jamil, Hassan dan Akhter, Waheed. (2016). *Investigating the Impact of Shari'ah Perception on Customer Switching Intention: A Study of Takaful and Conventional Insurance*. Jamil & Akhter, Cogent Business & Manajement (2016), 3:1261525.
- Khan, Muhammad Amin et.al. (2014). *Attitude of People Towards Retention and Switching: A Study Based on Nestle in Pakistan*. ISSN 2161-7104, 2014, Vol 4 No 2.
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary (2016). *Principle of Marketing, 15th Edition*. New Jersey: Person Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip and Keller, K,L (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Person Prentice Hall, Inc.

- Nelloh, L.A.M dan Liem, C.C.P. (2011). *Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 6, No.1.
- Miranda, D. Ariadna. (2017). *Pengaruh Iklan pada Sosial Media Instagram terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Nasabah Bank bjb Cabang Buah Batu Bandung tahun 2107)*. Bandung: Universitas Telkom.
- Paraditija, Adi. (2017). *Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Shuttle Bus Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta*. Universitas Telkom.
- Perraul Jr, William. D., et.al.(2012). *Essentials of Marketing*, New York, McGraw-Hill Companies.
- Peter, Paul, J., Olson Jerry C.(2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmawaty, Anita. (2014) *Pengaruh Persepsi tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk di BNI Syari'ah Semarang*. ADDIN, Vol.8, No.1, Februari 2014.
- Rama, Ali. (2015). *Analisis Deskriptif Perkembangan Perbankan Syariah Di Asia Tenggara*. The Journal of Tauhidinomics Vol.1 No.2 (2015): 105-128.
- Rangkuti, Freddy. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizkahayu, Afriani. (2017). *Switching Cost Sebagai Variabel Permodelan Pengaruh antara Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah dan Switching Intention*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Buku 1, Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sarayati, Safirah. (2016). *Analisis Faktor Perilaku Seksual Pada Anak SD di SDN Dukuh Kupa ng II-489 Kecamatan Dukuh Pakis Kelurahan Dukuh Kupang Surabaya*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 17. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Vyas, Vishal dan Raitani, Sonika. (2013). *Drivers of Customer's Switching Behaviour in Indian Banking Industry*. International Jurnal of Bank Marketing Vol. 32 No.4 2014 pp.321-342.
- Wijaya, Petra S.M. Herdioko, Jonathan. (2010). *Pengaruh Kualitas, Persepsi Nilai, Citra, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas atau Keinginan Berpindah Penumpang Bus Transjogja*. JRMB, Volume 5, No. 2, Desember 2010.
- Yani, D,N, Sucita. (2015). *Analisis Minat Perilaku Nasabah Dalam Penggunaan Layanan Internet Banking Menggunakan Model Integrasi Theory of Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior di Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> diakses pada tanggal 23 September 2017

<http://www.tribunnews.com/bisnis/2016/07/01/tiga-persepsi-yang-selama-ini-salah-tentang-bank-syariah> diakses pada tanggal 23 September 2017

<http://www.gomuslim.co.id/read/opini/2017/04/08/3732/bank-halal-itu-bernama-bank-syariah.html> diakses pada tanggal 23 September 2017

<https://ekbis.sindonews.com/read/1211638/178/mayoritas-penduduk-muslim-ri-masih-terbelakang-dalam-industri-syariah-1496842044> diakses pada tanggal 23 September 2017

<https://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?tid=321> diakses pada tanggal 23 September 2017

<https://adisujai.wordpress.com/2010/08/15/kualitas-pelayanan-dan-kaitannya-dengan-kepuasan-nasabah-bank-syariah/> diakses pada tanggal 29 November 2017

<https://tirto.id/survei-perempuan-lebih-pintar-menabung-ketimbang-laki-laki-cpiR> diakses pada tanggal 28 Desember 2017

<https://daerah.sindonews.com/read/992834/151/bank-ocbc-nisp-incar-nasabah-usia-25-40-tahun-1429753815> diakses pada tanggal 28 Desember 2017