

DAFTAR RUJUKAN

- Agustinus, Hartono. “Pengaruh *Service Quality* Dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap *Customer Retention* Dengan *Swiching Intention* Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Iskandar Muda Medan. “ Tesis.(Magister Manajemen Universitas Sumatera Utara Medan, 2018)
- Arfianto, Agung. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Intensi Pembelian.” Skripsi, Universitas Negeri Semarang.
- Arifin, Johan. *Fiqih Perlindungan Konsumen*. Semarang: Rasail, 2007.
- Dewi, Nina Kurnia dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kost Di Wilayah Kecamatan Sumber Sari Jember.” (Artikel ilmiah Mahasiswa, 2014
- Dewi, Nina Kurnia, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kost Di Wilayah Kecamatan Sumber Sari Jember.” (Artikel ilmiah Mahasiswa, 2014).
- Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedi Publishing, 2011.
- Fatwa DSN-MUI Nomer. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman Penyelenggaraan Pariwisata berdasarkan Prinsip Syariah
- Gusasi, Ninik Yulyani, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kos Di Kawasan Telkon University Tahun 2014 (Studi Pada: Rumah Kos Radiant Residence, Wisma Sukapura, Wisma Cindekia, Smart House).
- Hana, Ubaid Aisyul . *Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya*, “Tesis”. (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2018).
- Ikatan Bankir Indonesi, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS Edisi 8*. Bandung: BP Undip, 2005.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif* .Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Ismayanti dan Muslimin Kara, *Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah Di Kota Makassar*, “Jurnal Laa Maisyir”. Volume 4, Nomer 1 Juni 2017 (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar)

- Kotler, Philip & Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke 1, Jilid 2*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2006.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2 Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif teori dan aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu ManajemenYKPN.
- Kurniawan, Albert. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: alfabeta, 2014.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif analisis Isi dan Analisis Data Sekender*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.
- Nelloh, Liza Agustin Maureen dan Carolina Chandra Purwanto Liem, “Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan.” (Artikel, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya).
- Purbasari, Dewi Maharani dan Dewi Laily Purnamasari. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. (Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen Vol 2, NO. 1, 2018).
- Purwanto, & Suharyadi. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat. 2013
- Riduwan & Engkos Achmad, *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisi Jalur)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Rochaety, Eti. dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009.
- Sarwono, Jonathan & Tutty Martadiredja, *Riset Bisnis untuk pengambilan keputusan*. Yogyakarta: C.v Andi Offet, 2008.
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2010).
- Siregar, Sofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2013.

- Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business, Studi kasus UKM & LKM (Usaha Mikro kecil & dan lembaga keuangan mikro)*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, Cet.16. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarweni, V. Wiratna & Poli Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustkan Baru Press, 2015
- Sunyoto, Danang. *Metodelogi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*. Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015.
- Tinarbukha, Panji Pangarsa. “Pengaruh kualitas layanan terhadap intensi berpindah (switching intention) yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan (Survey pada Pengguna Rumah Kos di Condong Catur).” (Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta).
- Wijaya, Rizky. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Food (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Layanan Grab-Food Di Wilayah Kecamatan Ciputat Timur)*, “Skripsi” (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Permata Puri Media, 2011.
- Wulandari, Viska *Pengaruh Switching Cost Terhadap Word Of Mouth Dengan Switching Intention Sebagai variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Layanan Kurir JNE Di Samarinda*.
- Wulandari, Viska. *Pengaruh Switching Cost Terhadap Word Of Mouth Dengan Switching Intention Sebagai variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Layanan Kurir JNE Di Samarinda*. “Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi” vol 18, (2), ISSN online: 2528-159X. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Indonesia, 2016)
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2014.