

**NIAT BERALIH APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
UNTUK MENGGUNAKAN BANK SYARIAH  
DALAM LAYANAN PENYALURAN GAJI (*PAYROLL*)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



Disusun oleh:

**Hasna Qonita Humaidah**

**1904192**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

**NIAT BERALIH APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)  
UNTUK MENGGUNAKAN BANK SYARIAH  
DALAM LAYANAN PENYALURAN GAJI (PAYROLL)**

Oleh:

Hasna Qonita Humaidah

1904192

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

© Hasna Qonita Humaidah  
Universitas Pendidikan Indonesia  
November 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara keseluruhan atau sebagian, dengan  
dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa seizin penulis.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Niat Beralih Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk Menggunakan Bank Syariah dalam Layanan Penyaluran Gaji (Payroll)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, November 2023  
Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '10000'. The signature is written in a cursive style.

**Hasna Qonita Humaidah**  
NIM. 1904192

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Niat Beralih Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk Menggunakan Bank Syariah dalam Layanan Penyaluran Gaji (Payroll)**

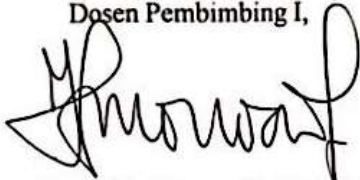
Penyusun : **Hasna Qonita Humaidah**

NIM : **1904192**

Program Studi : **Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam**

Bandung, November 2023

Dosen Pembimbing I,



**Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si.**

NIP. 197110261997022001

Dosen Pembimbing II,



**Rumaisah Azizah Al Adawiyah, M.Sc.**

NIP. 920200119940524201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam



**Dr. Aas Nurasyiah, M.Si**

NIP. 198406072014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM  
Jl. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung 40154 Telp. (022) 2001619, 2002091, 2002189 Fax. (022) 2001621  
Homepage <http://www.upi.edu> - Email: [ilmuekonomi\\_fpeb@upi.edu](mailto:ilmuekonomi_fpeb@upi.edu)

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Tanggal Ujian Sidang : 8 Desember 2023

Nama Mahasiswa : Hasna Qonita Humaidah

NIM : 1904192

Judul Skripsi : Niat Beralih Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk Menggunakan Bank Syariah dalam Layanan Penyaluran Gaji (*Payroll*)

Telah direvisi dan disetujui oleh para penguji skripsi:

No.	Penguji Skripsi	Tanda Tangan
1.	Dr. Aas Nurasyiah, M. Si.	
2.	Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy.	
3.	Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy.	

Bandung, 12 Desember 2023

Dosen Pembimbing 1

Dr. Hilda Monoarfa, M.Si.  
NIP. 197110261997022001

Dosen Pembimbing 2

Rumalsah Azizah Al Adawiyah, S.E., M.Sc.  
NIP. 920200119940524201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam

Dr. Aas Nurasyiah, M.Si  
NIP. 198406072014042001

Hasna Qonita Humaidah (1904192) “**Niat Beralih Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk Menggunakan Bank Syariah dalam Layanan Penyaluran Gaji (Payroll)**” dibawah bimbingan Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si. dan Rumaisah Azizah Al Adawiyah, S.E., M.Sc.

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan gambaran dan menganalisis pengaruh tingkat kualitas layanan, tingkat daya tarik alternatif, tingkat biaya beralih, dan tingkat pencarian variasi terhadap niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan penyaluran gaji (*payroll*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif-kausalitas dan menggunakan alat analisis *Partial Least Square-Structural Equaling Modeling*. Responden pada penelitian ini adalah ASN yang menggunakan bank konvensional tetapi sudah memiliki opsi untuk beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll* di Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 186 responden. Hasil penelitian pada analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel tingkat kualitas layanan dan tingkat daya tarik alternatif berada pada kategori tinggi. Sedangkan tingkat biaya beralih, tingkat pencarian variasi, dan niat beralih berada pada kategori sedang. Kemudian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Sementara itu, tingkat daya tarik alternatif dan tingkat pencarian variasi berpengaruh positif dan signifikan sedangkan tingkat biaya beralih berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Implikasi dari penelitian ini yaitu dapat memberikan masukan kepada bank syariah khususnya yang sudah terdaftar sebagai bank penyalur gaji ASN untuk dapat mengoptimisasi layanan *payroll* kepada ASN menggunakan strategi yang tepat dengan menawarkan berbagai keunggulannya. Bank syariah juga dalam hal ini harus melemahkan faktor yang menjadi penghambat ASN untuk beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll*.

**Kata Kunci:** Bank syariah, *Payroll*, Niat beralih, Kualitas layanan, Daya tarik alternatif, Biaya beralih, Pencarian variasi.

Hasna Qonita Humaidah (1904192) “*State Civil Apparatus (ASN) Switching Intention to Use Sharia Banks in Salary Distribution Services(Payroll)*” under the guidance of Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si. and Rumaisah Azizah Al Adawiyah, S.E., M.Sc.

#### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to obtain an overview and analyze the effect of the level of service quality, the level of attractiveness of alternatives, the level of switching costs, and the level of variation seeking on the State Civil Apparatus or ASN’s switching intention to Islamic banks in salary distribution services (payroll). The research method used is a quantitative method with descriptive-causality analysis and uses Partial Least Square-Structural Equaling Modeling analysis tools. Respondents in this study were ASNs who used conventional banks but already had the option to switch to Islamic banks in payroll services in Indonesia with a sample size of 186 respondents. The results of the descriptive analysis showed that the variable level of service quality and the level of attractiveness of alternatives were in the high category. While the level of switching costs, the level of variety seeking, and switching intention are in the medium category. Then, the results show that the level of service quality has no influence on ASN's switching intention to use Islamic banks in payroll services. Meanwhile, the level of alternative attractiveness and the level of variety seeking has a positive and significant effect while the level of switching costs has a negative and significant effect on ASN's switching intention to use Islamic banks in payroll services. The implication of this research is that it can provide recommendations to Islamic banks, especially those that have been registered as ASN salary channeling banks, to be able to optimize payroll services to ASN using the right strategy by offering various advantages. Islamic banks also in this case must weaken the factors that inhibit ASN from switching to Islamic banks in payroll services.*

**Keywords:** *Islamic banks, Payroll, Switching intention, Service quality, Attractiveness of alternatives, Switching cost, Variety seeking.*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayat-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Niat Beralih Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk Menggunakan Bank Syariah dalam Layanan Penyaluran Gaji (*Payroll*)” dapat tersusun hingga selesai. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta yaitu Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi’in dan tabi’it hingga umatnya sampai akhir zaman. Aamiin.

Skripsi ini membahas mengenai niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* menggunakan variabel kualitas layanan, daya tarik alternatif, biaya beralih, dan pencarian variasi. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi bank syariah, pemerintah, dan *stakeholder* lainnya untuk dapat menggunakan strategi tertentu guna mengoptimalisasi layanan *payroll* pada bank syariah khususnya pada ASN.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, teman, dan pihak lainnya yang telah membantu dan memperlancar pembuatan dalam pembuatan skripsi ini. Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat, tata bahasa, maupun isinya. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar dapat memperbaiki skripsi ini.

Bandung, November 2023

Penulis



## UCAPAN TERIMAKASIH

*Alhamdulillahirabbil 'aalamiin* puji syukur penulis panjatkan kehadirat kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, begitu pula kepada keluarganya, sahabatnya, serta seluruh umat yang setia mengikuti ajarannya hingga akhir zaman.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan penuh rasa syukur, ketulusan, dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua penulis tercinta, Ayah Edih dan Ibu Heni yang telah membesarkan anak-anaknya dengan penuh kasih sayang dan juga telah memberikan dukungan doa, tenaga, waktu, dan materi sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Semoga Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah balas segala kebaikan Ayah dan Ibu, Allah lindungi dan ridhoi setiap langkah Ayah dan Ibu, serta Allah berikan kebahagiaan dunia dan akhirat bagi Ayah dan Ibu.
2. Yang penulis hormati Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas pendidikan Indonesia dan Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memfasilitasi kelancaran studi penulis di kampus ini.
3. Ibu Dr. Aas Nurasyiah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan banyak ilmu, waktu, tenaga, dukungan, motivasi, dan memfasilitasi kelancaran studi sehingga penulis mampu menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dengan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam. Terima kasih juga untuk segala perhatian dan perjuangan Ibu dalam

memajukan Prodi IEKI. Semoga Ibu dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Ibu, serta Allah balas segala kebaikan Ibu dengan berlipat ganda.

4. Ibu Dr. Hilda Monoarfa, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi yang telah dengan ikhlas membimbing, mengajarkan, meluangkan waktu, ilmu, tenaga, wawasan, motivasi, serta dukungan moril baik itu selama perkuliahan atau dalam penulisan skripsi hingga selesai. Semoga Ibu dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Ibu, serta Allah balas segala kebaikan Ibu dengan berlipat ganda.
5. Ibu Rumaisah Azizah Al Adawiyah, S.E., MSc. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi yang telah dengan ikhlas membimbing, mengajarkan, meluangkan waktu, ilmu, tenaga, wawasan, motivasi, serta dukungan moril baik itu selama perkuliahan atau dalam penulisan skripsi hingga selesai. Semoga Ibu dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Ibu, serta Allah balas segala kebaikan Ibu dengan berlipat ganda.
6. Ibu Neni Sri Wulandari S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik selama semester 1-5 yang telah memberikan waktu, nasihat, dan ilmunya sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu karena telah banyak memberikan perhatian dan telah dengan sabar membimbing penulis dalam hal akademik, memberikan motivasi dan solusi untuk setiap permasalahan dalam menghadapi kehidupan di perkuliahan ini. Semoga Ibu dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Ibu, serta Allah balas segala kebaikan Ibu dengan berlipat ganda.
7. Pa Ripan Hermawan, S.S., S.H., M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik selama semester 6-9 yang telah memberikan waktu, nasihat, dan ilmunya

sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak karena telah banyak memberikan perhatian dan telah dengan sabar membimbing penulis dalam hal akademik, memberikan motivasi dan solusi untuk setiap permasalahan dalam menghadapi kehidupan di perkuliahan ini. Semoga Bapak dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Bapak, serta Allah balas segala kebaikan Bapak dengan berlipat ganda.

8. Bapak Prof. Dr. A. Jajang W. Mahri, Bapak Dr. Juliana, M.E.Sy., Ibu Suci Apriliani, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Rida Rosida., B.Sc., Ibu Aneu Cakhyaneu, S.Pd., M.E.Sy., Ibu Fitranty Adirestuty, S.Pd., M.E.Sy., M.A., Bapak Firmansyah, S.Pd., M.E.Sy., Bapak Arya Haris, S.AB., M.E.Sy., Bapak Syaiful Muhammad Irsyad, B.BA, M.Sc., Bapak Mumuh Muhammad, S.E., M.A. selaku dosen-dosen Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah memberikan ilmu dan pelajaran hidup yang sangat berarti dan bermanfaat kepada penulis mulai dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan ini. Semoga Bapak dan Ibu dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Bapak dan Ibu, serta Allah balas segala kebaikan Ibu dengan berlipat ganda.
9. Bapak Hamidin selaku Staff Administrasi Program Studi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam yang telah banyak membantu dalam pembuatan surat-surat izin selama masa perkuliahan dan mengurus keperluan administrasi sidang. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Bapak dengan berlipat ganda.
10. Bapak M. Cecep Kurnia yang selalu memberikan bimbingan, doa, dan motivasi selama masa pengerjaan skripsi ini. Semoga Bapak dalam lindungan Allah selalu, Allah berikan kesehatan selalu, Allah panjangkan usianya, Allah berikan keberkahan, kemudahahan, dan kelancaran dalam setiap langkah Bapak, serta Allah balas segala kebaikan Bapak dengan berlipat ganda.

11. Sepupu penulis A Iiq yang telah banyak membantu penulis dengan baik hati dengan memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga Allah balas kebbaikannya dengan berlipat ganda.
12. Warga “Komci”: Teh Isni, Mba Divya, Teh Syifa, Teh Pia, Rifa, dan Ama yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis dalam pengerjaan skripsi. Semoga Allah balas kebbaikannya dengan berlipat ganda.
13. Sahabat “*Money lovers*”: Eva, Henna, Rahayu, Endah, Nola, Refi, Aryanti, dan Putri yang kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini, selalu saling mendukung, membantu, menguatkan, serta mendoakan. Semoga Allah selalu jaga pertemanan ini, sukses selalu, dan kebaikan teman-teman dibalas dengan berlipat ganda oleh Allah.
14. Sahabat SMA “Cecepi”: Delima, Hanidah, Tanti dan Shofina yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Semoga Allah selalu jaga pertemanan ini, sukses selalu, dan kebaikan teman-teman dibalas dengan berlipat ganda oleh Allah.
15. Keluarga besar IEKI angkatan 2019 yang telah kebersamai dari awal perkuliahan sampai saat ini. Sehat, sukses, dan bahagia selalu untuk kalian semua.
16. Akang teteh angkatan 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 dan adik-adik angkatan 2020, 2021, 2022 semoga selalu dimudahkan urusannya dan semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dengan berlipat ganda di dunia dan di akhirat
17. Responden penelitian ini Bapak dan Ibu ASN yang telah baik hati mengisi kuisisioner penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai. Semoga dilancarkan selalu segala urusan Bapak dan Ibu serta Allah balas kebaikan Bapak dan Ibu dengan berlipat ganda.
18. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan berupa doa, nasehat, semangat dan senantiasa membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	12
2.1 Telaah Pustaka .....	12
2.1.1 Teori <i>Push Pull Mooring</i> .....	12
2.1.2 Konsep Niat Beralih .....	13
2.1.3 Produk dan Jasa Perbankan Syariah .....	15
2.1.4 Konsep Kualitas Layanan.....	17
2.1.5 Konsep Daya Tarik Alternatif .....	19
2.1.6 Konsep Biaya Beralih.....	21
2.1.7 Konsep Pencarian Variasi .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Teoritis.....	35
2.3.1 Keterkaitan Kualitas Layanan dengan Niat Beralih .....	35
2.3.2 Keterkaitan Daya Tarik Alternatif dengan Niat Beralih.....	36
2.3.3 Keterkaitan Biaya Beralih dengan Niat Beralih .....	37
2.3.4 Keterkaitan Pencarian Variasi dengan Niat Beralih .....	37
BAB III OBJEK, METODE, DAN DESAIN PENELITIAN.....	40
3.1 Objek Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian .....	40
3.3 Desain Penelitian.....	40
3.3.1 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	44

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	45
3.3.4 Teknik Analisis Data .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	62
4.2.2 Analisis Deksriptif Variabel Penelitian .....	66
4.2.3 Analisis Data dengan <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	88
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....	112
5.1 Simpulan .....	112
5.2 Implikasi dan Rekomendasi .....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	119
DAFTAR LAMPIRAN .....	131

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	41
Tabel 3.2	Skala Pengukuran .....	46
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Daya Tarik Alternatif .....	48
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Biaya Beralih.....	48
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pencarian Variasi.....	49
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Niat Beralih .....	49
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 3.9	Makna Kategori Variabel Tingkat Kualitas Layanan .....	52
Tabel 3.10	Makna Kategori Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif.....	53
Tabel 3.11	Makna Kategori Variabel Tingkat Biaya Beralih .....	53
Tabel 3.12	Makna Kategori Variabel Tingkat Pencarian Variasi .....	54
Tabel 3.13	Makna Kategori Variabel Niat Beralih .....	55
Tabel 4.1	Rata-Rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Kualitas Layanan .....	66
Tabel 4.2	Skala Kategori Variabel Tingkat Kualitas Layanan Tiap Item Pertanyaan.....	68
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Item Variabel Tingkat Kualitas Layanan .....	69
Tabel 4.4	Skala Kategori Variabel Kualitas Layanan .....	69
Tabel 4.5	Skala Kategori Variabel Tingkat Kualitas Layanan Tiap Responden	70
Tabel 4.6	Rata-Rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif .....	71
Tabel 4.7	Skala Kategori Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif Tiap Item Pertanyaan.....	73
Tabel 4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Item Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif .....	73
Tabel 4.9	Skala Kategori Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif .....	74
Tabel 4.10	Skala Kategori Variabel Tingkat Daya Tarik Alternatif Tiap Responden.....	74
Tabel 4.11	Rata-Rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Biaya Beralih .....	75
Tabel 4.12	Skala Kategori Variabel Tingkat Biaya Beralih Tiap Item Pertanyaan .....	77
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Item Variabel Tingkat Biaya Beralih.....	78
Tabel 4.14	Skala Kategori Variabel Tingkat Biaya Beralih .....	78

Tabel 4.15	Skala Kategori Variabel Tingkat Biaya Beralih Tiap Responden ....	79
Tabel 4.16	Rata-Rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Tingkat Pencarian Variasi.....	80
Tabel 4.17	Skala Kategori Variabel Tingkat Pencarian Variasi Tiap Item Pertanyaan.....	82
Tabel 4.18	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Item Variabel Tingkat Pencarian Variasi .....	82
Tabel 4.19	Skala Kategori Variabel Tingkat Pencarian Variasi .....	83
Tabel 4.20	Skala Kategori Variabel Tingkat Pencarian Variasi Tiap Responden .....	83
Tabel 4.21	Rata-Rata Skor Berdasarkan Karakteristik Responden pada Variabel Niat Beralih.....	84
Tabel 4.22	Skala Kategori Variabel Niat Beralih Tiap Item Pertanyaan.....	86
Tabel 4.23	Rekapitulasi Jawaban Responden untuk Item Variabel Niat Beralih	86
Tabel 4.24	Skala Kategori Variabel Niat Beralih .....	87
Tabel 4.25	Skala Kategori Variabel Niat Beralih Tiap Responden .....	88
Tabel 4.26	Nilai <i>Outer Loadings</i> .....	89
Tabel 4.27	Nilai <i>Outer Loadings</i> Setelah Perbaikan .....	90
Tabel 4.28	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	91
Tabel 4.29	Nilai <i>Cross Loadings</i> .....	92
Tabel 4.30	Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	93
Tabel 4.31	Nilai <i>Heteroit-Monotrait Ratio (HTMT)</i> .....	94
Tabel 4.32	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	95
Tabel 4.33	Variabel dan Indikator yang Telah Valid dan Reliabel.....	95
Tabel 4.34	<i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	98
Tabel 4.35	Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	98
Tabel 4.36	Nilai Sumbangan Efektif (SE) Variabel Independen terhadap Variabel Dependen .....	99
Tabel 4.37	Nilai <i>Q-square (Q<sup>2</sup>)</i> .....	99
Tabel 4.38	Nilai <i>F-Square (f<sup>2</sup>)</i> .....	100
Tabel 4.39	<i>Path Coefficients</i> .....	103



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Aset, PYD, dan DPK Perbankan Syariah.....	1
Gambar 1.2	Presentase Pertumbuhan Aset, PYD, dan DPK Perbankan Syariah...	2
Gambar 1.3	Perbandingan <i>Market Share</i> Bank syariah dan Bank Konvensional..	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 3.1	Tahapan Pengujian PLS-SEM.....	56
Gambar 4.1	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Gambar 4.2	Presentase Responden Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 4.3	Presentase Responden Berdasarkan Domisili Asal Pulau .....	64
Gambar 4.4	Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
Gambar 4.5	Presentase Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan per Bulan .....	65
Gambar 4.6	<i>Output</i> Model Penelitian SEM-PLS .....	101
Gambar 4.7	<i>Output</i> Model Penelitian SEM-PLS .....	102

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. (2019). Antecedents and Consequences of Switching Cost pada Industri Perbankan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 14(1), 41-53.
- Ahyani, H. (2021). Perspektif Ekonomi Syariah di Indonesia Tentang Riba, Bunga Bank, dan Bagi Hasil. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 28-50. doi:10.37058/jes.v6i1.2538
- Alamsyahbana, M. I. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Al-Banna, H., & Jannah, S. M. (2022). The Push, Pull, and Mooring Effects toward Switching Intention to Halal Cosmetic Products. *Journal of Islamic Marketing*, 14(9), 2149-2166. doi:https://doi.org/10.1108/JIMA-12-2021-0392
- Ardianto, R., Achmad, L. I., & Kurniawati, R. (2021). Analisis Strategi Marketing Layanan Payroll (Studi Kasus Bank BNI Syariah KCP Jababeka-Cikarang). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 65-76. doi:https://doi.org/10.37366/jespb.v6i01.178
- Armazura, D. F., Evanita, S., & Tasman, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap BrandSwitching Laptop Merek Axioo pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1(1), 107-115. doi:http://dx.doi.org/10.24036/jkmw0254390
- Arochman, M., & Tamonsang, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keinginan Berpondah Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos di Jatimulyo Malang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediating. *Jurnal Geo Ekonomi*, 12(1), 17-24. doi:https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v12i1.145
- Astuti, Y., Eliana, & Zarman, N. (2019). Perilaku Switching Behavior Pengguna Electronic Commerc di Kota Langsa dengan Model Migrasi Konsumen Push, Pull Mooring. *SIMEN (Akuntansi dan Manajemen)*, 10(1), 9-21.
- Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan BSI 2021*.
- Bansal, H., Taylor, S. F., & James, Y. S. (2005). "Migrating" to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers Switching Behaviors. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 33(1), 96-115. doi:https://doi.org/10.1177/0092070304267928

- Barid, M., Siswanto, & Masyhuri. (2021). Exploring Islamic Banking Switching Intention. *El Dinar: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 9(1), 33-43. doi:<https://doi.org/10.18860/ed.v9i1.11637>
- BKN. (2023). *Buku Statistik Aparatur Sipil Negara Semester I*. Badan Kepegawaian Negara.
- Burnham, T., Frels, J., & Mahajan, V. (2003). Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences. *Journal of the Academy of marketing Science*, 31(2), 109-126. doi:<http://dx.doi.org/10.1177/0092070302250897>
- Chen, Y. H., & Keng, C. J. (2022). Utilizing The Push-Pull-Mooring Habit Framework to Explore Users' Intention to Switch from Offline to Online Real-Person English Learning Platform. *Internet Research*, 29(1), 167-193. doi:<https://doi.org/10.1108/IntR-09-2017-0343>
- Chi, M. dkk. (2021). Why Travelers Switch to the Sharing Accommodation Platforms? A push-Pull-Mooring Framework. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4268-4310. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2021-0253>
- CNBC Indonesia. (2020, Mei 13). *Andalkan Tabungan Payroll, Dana Murah BRI Syariah Naik 77,51%*. Retrieved Desember 11, 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200513110318-17-158108/andalkan-tabungan-payroll-dana-murah-brisyariah-naik-7751>
- CNN Indonesia. (2016). *Instansi Negara Belum Pede Bayar Gajis PNS Lewat Bank Syariah*. Retrieved Oktober 20, 2023, from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160421153355-78-125624/instansi-negara-belum-pede-bayar-gaji-pns-lewat-bank-syariah>
- CNN Indonesia. (2021). *Ekonom Ungkap Tantangan BSI Usai Merger*. Retrieved April 5, 2023, from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210216162940-78-606970/ekonom-ungkap-tantangan-bsi-usai-merger>
- Data Indonesia. (2021). *Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam*. Retrieved April 5, 2023, from <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>
- Databoks. (2022). *Jumlah PNS di Provinsi Ini Terbanyak di Indonesia*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/01/jumlah-pns-di-provinsi-ini-terbanyak-di-indonesia>
- DJPb. (2023). *Bank Muamalat Resmi Menjadi Bank Penyalur Gaji ASN*. Retrieved Oktober 20, 2023, from <https://djp.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/berita/nasional/4187-bank-muamalat-resmi-menjadi-bank-penyalar-gaji-asn.html>

- Djusmin, V. B., & Dirgahayu, R. T. (2019). Push Pull Mooringdan Pyschological Ownership terhadap Perilaku Beralih Pengguna Instant Messaging. *Indonesia Journal of Information Systems (IJIS)*, 2(1), 1-12.
- Dogra, N., Bakshi, S., & Gupta, A. (2023). Exploring the Switching Intention of Patients to E-Health Consultations Platforms: Blending Inertia with Push–Pull–Mooring Framework. *Journal of Business Studies*, 17(1), 15-37. doi:<https://doi.org/10.1108/JABS-02-2021-0066>
- Ekaprana, I. D., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 2985-2914. doi:<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i08.p01>
- Fahmi, S. (2017). Analisis Perkembangan Riset Pemasaran tentang Perilaku Konsumen dalam Melakukan Perpindahan Layanan (Consumer Switching Behavior). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(1), 18-31. doi:<https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i1.14>
- Fauzan, M., & Engriani, Y. (2021). The Moderating Effect of Switching Cost on the Influence of Social Influence and Price towards Switching Intention. *Marketing Management Studies*, 1(2), 78-86. doi:<https://doi.org/10.24036/jkmp.v1i2.30>
- Febiasuti, S., & Nawarini, A. T. (2018). Factors Influencing Brand Switching Behavior. *Journal of Research in Management*, 1(2), 34-48.
- Fintikasari, I., & Ardyan, E. (2018). Brand Switching Behaviour in the Generation Y: Empirical Studies on Smartphone Users. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 20(1), 23-30. doi:<https://doi.org/10.9744/jmk.20.1.23-30>
- Firdaus, & Budiman. (2021). The Impact of Brand Image, Price, and Variety Seeking on Brand Switching Behavior. *Journal of Advanced Multidisciplinary Research*, 2(2), 78-89.
- Firdiyanti, S. I. dkk. (2022). Competition in Business: Analysis of Factors Affecting Customers Switching Intention of Conventional Banks to Islamic Banks in Central Java. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 8(2), 274-290.
- Gaffar, A., Lusiani, M., & Iskandar, Y. A. (2022). Factors Influencing Switching Intention of Medical Waste Bin with Push Pull Mooring Approach. *Jurnal Logistik Indonesia*, 6(2), 125-139. doi:<https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2021-0135>
- Ghamry, S., & Shamma, H. M. (2022). Factors Influencing Customer Switching Behavior in Islamic Banks: Evidence from Kuwait. *Journal of Islamic Marketing*, 13(3), 688-716. doi:<https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0021>

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gu, J., Wang, X., & Lu, T. (2020). I Like My App but I Wanna Try Yours: Exploring User Switching from a Learning Perspective. *Internet Research*, 30(2), 611-630. doi:<https://doi.org/10.1108/INTR-07-2018-0310>
- Guo, J. dkk. (2021). Analyzing Chinese Customers' Switching Intention of Smartphone Brands: Integrating the Push-Pull-Mooring Framework. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1155/2021/6660340>
- Hair Jr, J. F. dkk. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: Updated Guidelines on Which Method to Use. *International Journal of Multivariate*, 1(1), 107-123. doi:<https://doi.org/10.1504/IJMDA.2017.087624>
- Hakim, L. (2018). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Sistem Online Payment Point Bank. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(1), 102-113.
- Hardiyani, G., Kurnia, T., & Hasbi, S. (2018). Preferensi Lembaga Pendidikan Islam dalam Memilih Payroll di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 141-155. doi:<https://doi.org/10.20473/jebis.v4i2.10693>
- Hartono, K., & Wahyono. (2018). The Influence of Satisfaction, Variety Seeking, and Alternative Attractiveness to Switching Behavior through Switching Intentions. *Management Analysis Journal*, 7(3), 340-351. doi:<https://doi.org/10.15294/maj.v7i3.24958>
- Haryanto, J. O., & Chairy Haryanto, C. (2007). Model Baru dalam Migrasi Pelanggan. *I3*(1), 45-56.
- Hati, S. R., Gayatri, G., & Indraswari, K. D. (2021). Migration (Hijra) to Islamic Bank Based on Push-Pull-Mooring Theory: A Services Marketing Mix Perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 12(8), 1637-1662. doi:<https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2019-0157>
- Hatta, I. H., & Setiarini. (2018). Pengaruh Word Of Mouth dan Switching Cost Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 19(1), 23-40. doi:<https://doi.org/10.30596/jimb.v19i1.1728>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115-135.
- Hermawan, R. (2016). Optimalisasi Pembiayaan Berbasis Bagi Hasil pada Bank Devisa Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 54-65. doi:<http://dx.doi.org/10.30659/ekobis.17.1.54-65>

- Huda, N., & Nurchayati. (2018). Pengaruh Atribut Produk, Iklan, Harga, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek ke Yamaha NMAX di Semarang Selatan. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 7(1), 119-139. doi:<http://dx.doi.org/10.56444/sa.v7i1.714>
- Indarwati, Y., & Untarini, N. (2017). Pengaruh Ketidakpuasan terhadap Keputusan Perpindahan Merek dengan Kebutuhan Mencari Variasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1-11.
- Ismail. (2016). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Istiqomawati, R., Quraisy, M., & Widiyastuti, A. (2022). Pengaruh Switching Cost terhadap Customer Retention di Bank Syariah. *Pacioli: Jurnal Kajian Akuntansi dan Keuangan*, 2(2), 7-14. doi:<https://doi.org/10.56393/pacioli.v3i2.1346>
- Jung, J., Han, H., & Oh, M. (2017). Travelers' Switching Behavior in The Airline Industry from The Perspective of The Push-Pull-Mooring Framework. *Tourist Management*, 59, 139-153. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.07.018>
- Karim, A. A. (2019). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kaur, G., & Sambyal, R. (2016). Exploring Predictive Switching Factors for Mobile Number Portability. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 41(1), 74-95. doi:<https://doi.org/10.1177/0256090916631638>
- Kementerian Keuangan. (2021). *Update Ketentuan Penggunaan Bank Penyalur Gaji dalam Rangka Penyaluran Gaji Melalui Rekening PNS/TNI/POLRI*. Retrieved Oktober 22, 2023, from <https://djpb.kemenkeu.go.id/>
- KNEKS. (2021). *Optimalisasi Payroll ASN dan Pegawai BUMN melalui Bank Syariah*. Retrieved Juni 22, 2023, from <https://kneks.go.id/isuutama/30/optimalisasi-payroll-asn-dan-pegawai-bumn-melalui-bank-syariah>
- Kusdiana, Y., & Safrizal. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perencanaan Keuangan Keluarga. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 6(1), 127-169. doi:<https://doi.org/10.46367/jas.v6i1.580>
- Kustijana, D. H., & Boenawan, I. C. (2018). Benarkah Niat Beralih Dipengaruhi oleh Kewajaran Harga, Inconvenience, dan Atribut Produk Baru dengan Biaya Beralih sebagai Moderasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2), 94-105. doi:<https://doi.org/10.26805/jmkli.v1i2.10>

- Kusumadewi, R. (2016). Perilaku Pemilihan Merek Antara Pria dan Wanita: Penelitian pada Industri Smartphone. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2), 543-556.
- Liao, J. dkk. (2021). Antecedents of Smartphone Brand Switching: a Push–Pull–Mooring Framework. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 33(7), 1596-1614. doi:<https://doi.org/10.1108/APJML-06-2020-0397>
- Liao, Y. W. dkk. (2019). Exploring the Switching Intention of Learners on Social Network-Based Learning Platforms: A Perspective of the Push-Pull-Mooring Model. *Eurasia Journal of Mathematics*, 15(9), 1-10. doi:<https://doi.org/10.29333/ejmste/108483>
- Lin, C. L. dkk. (2021). Factors Influence Students' Switching Behavior to Online Learning under COVID-19 Pandemic: A Push–Pull–Mooring Model Perspective. *Asia-Pasific Education Researcher*, 30(3), 229-245. doi:<https://doi.org/10.1007/s40299-021-00570-0>
- Liputan 6. (2023, Desember 7). *Lengkapi Produk dan Untungkan Nasabah, BSI Perkuat Bisnis Payroll*. Retrieved Desember 11, 2023, from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5475358/lengkapi-produk-dan-untungkan-nasabah-bsi-perkuat-bisnis-payroll>
- Liu, C. H., & Lee, T. (2016). Service Quality and Price Perception of Service: Influence on Word-of-Mouth and Revisit Intention. *Journal of Air Transport Management*, 52, 42-54. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.007>
- LM, L. S., & Rusdiana, A. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan Pada Hubungan Kausalitas antara Kualitas Layanan Terhadap Niat Beralih (Studi Pada Pengunjung Hotel Fitra Majalengka). *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 316-335. doi:<https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v2i2.1165>
- Lucas, D. B., & Britt, K. (2003). *Advertising Psychologi and research*. Newyork: Mc. Graw Hills.
- Luong, A. (2007). Gender and the Under Expression of Friendliness in the Service Context", *Journal of Management and Organization*, 13(2), 102-113.
- Maelatusaadah, L. M., Rahayu, A., & Utama, R. D. (2018). Gambaran Switching Cost dan Customer Switching Behavior pada Pelanggan MNC Play di Bandung. *Journal of Business Management Education*, 3(3), 25-33. doi:<https://doi.org/10.17509/jbme.v3i3.14294>
- Mannan, M. dkk. (2017). Customer Satisfaction, Switching Intentions, Perceived Switching Costs, and Perceived Alternative Attractiveness in Bangladesh Mobile Telecommunications Market. *South Asian Journal of Business Studies*, 6(2), 141-160. doi:<https://doi.org/10.1108/SAJBS-06-2016-0049>

- Matondang, T. P., Prastawa, H., & Mahacandra, M. (2019). Pengaruh Faktor Push, Pull, dan Mooring terhadap Keinginan Berpindah Pelanggan. *Industrial Engineering Online Journal*, 8(2).
- Medcom. (2022). *Baru 9,15% gaji PNS yang Disalurkan Lewat Bank Syariah*. Retrieved Juni 22, 2023, from <https://www.medcom.id/ekonomi/makro/yKXq4ZDN-baru-9-15-gaji-pns-yang-disalurkan-lewat-bank-syariah>
- Menidjel, C., Hollebeek, L. D., Sigitas, U., & Sigurdsson, V. (2023). Why Switch? The Role of Customer Variety-Seeking and Rngagement in Driving Service Switching Intention. *Journal of Services Marketing*, 37(5), 592-605. doi:<https://doi.org/10.1108/JSM-04-2022-0122>
- Mowen, C. J. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muis, M. R. dkk. (2021). Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 22-37. doi:<https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5042>
- Ningsih, S. (2021). *Dampak Dana Pihak Ketiga Bank Konvensional dan Bank Syariah serta Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Nugraha, D. dkk. (2023). Analisis Peran Dual Banking System dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1315-1321. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.7360>
- Nurasyiah, A. dkk. (2021). *Ekonometrika Terapan pada Bidang Riset Ekonomi dan Keuangan Islam*. Bandung: UPI Press.
- Nurhadi, M., & Hidayat, A. (2021). Analisis Perbedaan Financial Literacy berdasarkan Perspektif Gender (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank BNI Persero Tbk. Cabang Parepare). *YUME: Journal of Management*, 4(3), 541-550. doi:<https://doi.org/10.37531/yum.v4i3.1210>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Snapshot Perbankan Syariah*.
- Palma, M. A., Iriani, S. S., & Harti. (2021). Effect of Variety Seeking and Electronic Word of Mouth on Brand Switching (Study on Millennial Generation as Modern Coffee Shop Consumers in Surabaya). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(8), 333-345. doi:<http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v8i8.2976>
- Parasuraman, A., Zeithami, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(2), 41-50. doi:<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Peter, J. P., & Olson, J. P. (2010). *Perilaku Kosumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.



- Praja, Y. (2019). Analisis Switching Intention Pengguna Smartphone Samsung ke Vivo di Kabupaten Bondowoso. *The 5th Seminar Nasional dan Call for Paper-2019*, (pp. 204-212).
- Prasetyo, M. W., Sudarto, & Rahab. (2022). Perilaku Beralih Pelanggan dalam Pembelian Produk Digital Melalui Aplikasi E-Commerce. *Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 24(1), 59-73. doi:<https://doi.org/10.32424/jeba.v24i1.3005>
- Prasetya, A. Y., Winalti, S., & Kiswoyo. (2020). Analisis Variety Seeking, Atribut Produk dan Price Terhadap Brand Switching dari Taksi Konvensional ke Online. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS*, 3, pp. 1-19.
- Quoquab, F. dkk. (2018). Antecedents of Switching Intention in the Mobile Telecommunications Industry: A Partial Least Square Approach. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*, 30(4), 1087-1111. doi:<https://doi.org/10.1108/APJML-06-2017-0121>
- Rahmah, M., Gunawan, J., & Bramandi, G. W. (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(1), 250-255. doi:<http://dx.doi.org/10.12962/j23373520.v9i2.55067>
- Rahmita, A., & Ariani, L. (2022). Pengaruh Shared Reality Terhadap Kebahagiaan Pada Pengguna Media Sosial Usia Dewasa Menengah. *Al-Ulum: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 77-88.
- Ramadhani, E. B., Hakim, A., & Pratiwi, R. (2019). Effect of Perception on Sharia Banks and Variety Seeking on Customer Switching Intention from Conventional Banks to Sharia Banks in Bekasi City. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2), 5-19. doi:<https://doi.org/10.46899/jeps.v7i2.118>
- Ramamoorthy, R. dkk. (2018). Service Quality and it's Impact on Customers' Behavioural Intentions and Satisfaction: An Empirical Study of The Indian Life Insurance Sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(7-8), 834-847. doi:<https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1240611>
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Ramdhani, F. B. dkk. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Perilaku Keuangan Masyarakat Binaan Pondok Pesantren Daarut Tauhid Kabupaten Bogor. *Al-Tasyree: Jurnal Bisnis, Keuangan dan Ekonomi Syariah*, 14(2), 80-101. doi:<https://doi.org/10.59833/altasyree.v14i02.978>
- Republika. (2021). *BSI: Bank Syariah Kompetitif dalam Layanan Payroll ASN*. Retrieved Juni 22, 2023, from <https://ekonomi.republika.co.id/berita/qxcuju457/bsi-bank-syariah-kompetitif-dalam-layanan-payroll-asn>

- Republika. (2023). *BSI Catat Layanan Payroll ASN Capai 270 Ribu Pegawai ASN*. Retrieved Juni 22, 2023, from <https://ekonomi.republika.co.id/berita/ro1sta502/bsi-catat-layanan-payroll-asn-capai-270-ribu-pegawai-asn-part1>
- Republika. (2023). *Genjot Pembiayaan, Bank Muamalat Potensi Payroll ASN*. Retrieved Oktober 25, 2023, from <https://sharia.republika.co.id/berita/s16kkw490/genjot-pembiayaan-bank-muamalat-lihat-potensi-payroll-asn>
- Rheamirza, Y. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Switching Intention pada "Wisma Sadewa Pangenrejo Purworejo". *PROSPECT: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 20(3), 176-194.
- Riptiono, S., Suroso, A., & Anggraeni, A. I. (2020). Examining the Determinant Factors on Consumer Switching Intention Toward Islamic Bank in Central Java Indonesia. *Humanities & Social Sciences Reviewa*, 8(2), 364-372. doi:<https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8241>
- Rizkiawati, N. L., & Asandimitria, N. (2019). Pengaruh Demografi, Financial Knowledge, Financial Attitude, Locus of Control dan Financial Self-Efficacy terhadap Financial Management Behavior Masyarakat Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3), 93-103.
- Ruyter, K. D., Wetzels, M., & Bloemer, J. (1998). On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Costs. *International Journal of Service Industry Management*, 9(5), 436-453. doi:<https://doi.org/10.1108/09564239810238848>
- Saadah, L. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jombang: LPPM Universitas KH.A.Wahab Hasbullah.
- Sari, S. W., Sunaryo, & Mugiono. (2018). The Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment and Satisfaction as Mediation Variables in Java Eating Houses. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 593-604.
- Satria, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Switching Intention pada Nasabah Bank Panin Kota Sungai Penuh Periode Tahun 2016. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1), 131-135. doi:<http://dx.doi.org/10.33087/jmas.v4i1.80>
- Sekaran, U., & Bougie. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Senanu, B., & Narteh, B. (2022). Banking Sector Reforms and Customer Switching Intentions: Evidence from the Ghanaian Banking Industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(1), 15-29. doi:<https://doi.org/10.1057/s41264-021-00135-8>

- Setiawan, I. (2020). Analisis Peran Perbankan terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia: Bank Syariah Versus Bank Konvensional. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 52-60. doi:<https://doi.org/10.30871/jaemb.v8i1.1649>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 – untuk Hubungan dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sina, P. G. (2014). Motivasi sebagai Penentu Perencanaan Keuangan (Suatu Studi Pustaka). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 9(1), 42-48.
- Singh, R., & Rosengren, S. (2020). Why Do Online Grocery Shoppers Switch? An Empirical Investigation of Drivers of Switching in Online Grocery. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101962>
- Siregar, E. S. (2019). Analisis Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Perbankan Syariah terhadap Market Share Aset Perbankan Syariah di Indonesia. *Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, 1(1), 39-50. doi:[10.51275/zhafir.v1i1.128](https://doi.org/10.51275/zhafir.v1i1.128)
- Siregar, E. S., & Siregar, F. A. (2020). Menakar Potensi Bank Syariah di Indonesia pada Masa Covid-19. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 8(2), 177-188. doi:<https://doi.org/10.24952/masharif.v8i2.3110>
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Siddik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sjioen, A. E., & Makaweru, I. F. (2020). Pengaruh Kemenarikan Alternatif dan Biaya Berpindah terhadap Niat Beralih Pengguna Kartu XL Axiata. *Jurnal Among Makarti*, 13(2), 55-66. doi:<http://dx.doi.org/10.52353/ama.v13i2.197>
- Slamet, Munir, M., & Hasan, I. (2019). Analisis Faktor Persepsi Nasabah Bank Konvensional dan Switching Barriers Ke Bank Syariah. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 15(2), 181-196.
- Sugandha, I., & Indarwati, T. (2019). Pengaruh Push, Pull, dan Mooring terhadap Switching Intention pada Konsumen Pengguna Wi-Fi di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1537-1548. doi:<https://doi.org/10.26740/jim.v9n4.p1537-1548>
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling dan Bias dalam Penelitian*. Bandung: CV Andi.
- Tersiana, A. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

- Wagner, S. M., & Friedl, G. (2007). Supplier Switching Decisions. *European Journal of Operational Research*, 183(2), 700-717.
- Wahyudi, M. D., Zatihulwani, E. Z., & Darsini. (2021). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Covid-19 dengan Kepatuhan Pelaksanaan Protokol Kesehatan di Desa Gempolmanis Kecamatan Sambeng Kabupaten Lamongan. *Prima Wiyata Health*, 2(2), 28-37.
- Wahyuni, D., Evanita, S., & Kurniawati, T. (2018). Pengaruh Price Discount, Bonus Pack, dan Variety Seeking terhadap Brand Switching Susu Anlene ke Merek Lain di Foodmart Basko Grand Mall Padang. *EcoGen*, 1(2), 416-421. doi:<http://dx.doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4763>
- Wibowo, M. G. (2020). Peran Ketidakpuasan Konsumen dan Pencarian Variasi: Sebuah Studi Perpindahan Merek. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(1), 80-86.
- Widiawati, M. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan, Locus of Control, Financial Self-Efficacy, Dan Love of Money Terhadap Manajemen Keuangan Pribadi. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 97-108.
- Yahya, R., Harahap, I., & Nawawi, Z. M. (2022). Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas, Tingkat Pendapatan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Perilaku Konsumsi Masyarakat Muslim Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2986-2994. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6780>
- Yahya, Z., & Rahmad. (2021). Pengaruh Word of Mouth, Variety Seeking dan Status Sosial terhadap Brand Switching. *Jurnal Ilmu Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial, dan Budaya*, 5(5), 7-11.
- Yani, N. W., Ekawati, N. W., & Nurcaya, I. N. (2014). Pengaruh Kepuasan Konsumen yang Dimoderasi Biaya Perpindahan (Switching Cost) terhadap Niat Beralih (Switching Intention) pada Mahasiswa Pengguna Layanan Operator XL di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 3(6), 1667-1883.
- Yani, T. E. dkk. (2022). Impact of Service Quality, Customer Dissatisfaction and Variety-Seeking on Brand Switching Intention. *RELEVANCE: Journal of Management and Bussines*, 5(2), 96-116.
- Yusfiarto, R., Sunarsih, & Darmawan. (2023). Understanding Muslim's Switching from Cash to M-Payments: Based on Push-Pull-Mooring Framework. *Journal of Islamic Marketing*, 14(2), 342-365. doi:<https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2021-0135>
- Yusuf, H. G., & Ratnasari, A. (2022). Pengaruh Push Pull Mooring terhadap Switching Intention pada Pengguna Aplikasi Video on Demand di Masa Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Business Intelligence (IJUBI)*, 5(1), 17-27. doi:<http://dx.doi.org/10.21927/ijubi.v5i1.2321>

Zaky, M. (2019). The Moderating Effect Of Switching Cost On The Influence Of Price And Service Quality Towards Switching Intention. *Proceedings of the Third International Conference on Sustainable Innovation 2019 – Humanity, Education and Social Sciences (IcoSIHESS 2019)* (pp. 161-167). Atlantis Press. doi:<https://doi.org/10.2991/icosihess-19.2019.27>