

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Wahjusaputri, Shintha (2018). *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Mitra Wacana Media.
- Ascarya. (2015). *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ashari, Novianto Tito. (2011) “Posedur Pelaksanaan Kliring dan Real Time Gross Seettlement (RTGS) Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Jendral Sudirman Surakarta”  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/24016/Prosedur-Pelaksanaan-Kliring-Dan-Real-Time-Gross-Settlement-Rtgs-Di-Bank-Rakyat-Indonesia-Cabang-Jendral-Sudirman-Surakarta&ved=2ahUKEwjwqJSti4rnAhUSfSsKHTPzAtYQFjAAegQICRAD&usg=AOvVaw1PEyVLK30oUCerWACpHYC6> (diakses pada 20 oktober 2019). *Skripsi Universitas Sebelas Maret*.
- Bank Indonesia, ”Edukasi Sistem Pembayaran” diakses [http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/edukasi/pages/edukasi\\_SIKILAT.aspx](http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/edukasi/pages/edukasi_SIKILAT.aspx). Pada 21 september 2019.
- Basuki, Agus Tri. (2016) *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Deviyana, Aulia. (2018) “Tata Cara Problematika Kliring pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Utara” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Fahmi, Irham. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya teori dan aplikasi* Bandung: CV. ALFABETA.
- Hayes, A bob. (2008) “*The true test o loyalty. Quality progress magazine*”  
[http://www.google/url?q=https://businessoverbrodway.com/wp-content/uploads/2011/01/QP\\_june\\_2008\\_True\\_test\\_of\\_loyalty.pdf&sa=U&ved=2ahUKEwJshPlagN3nAhUbydgGHebpCcMQjHegQIChAB&usg](http://www.google/url?q=https://businessoverbrodway.com/wp-content/uploads/2011/01/QP_june_2008_True_test_of_loyalty.pdf&sa=U&ved=2ahUKEwJshPlagN3nAhUbydgGHebpCcMQjHegQIChAB&usg). (Diakses pada tanggal 11 Februari 2020). Vol 6 no 41.
- Hendro, Tri dan Raharja Tjandra Cony. (2014). *Bank dan Institusi Keuangan NON Bank di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, *Manajemen Perbankan (2018)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kashmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

\_\_\_\_\_. (2014) *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

\_\_\_\_\_. (2018). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenadamedia.

Krismayanto, Adi. (2009). “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT. BRI Cabang Semarang “. Universitas Diponegoro .

Kurniawan, Albert. (2009). *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*. Yogyakarta: MediaKom.

Latumaerissa, R Julius. (2017). *Bank dan lembaga keuangan lain teori dan kebijakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Mandong, S Indah, Altje L. Tumbel dan Hendra N. Tawas. (2017) “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI tbk Kantor Cabang Manado ”  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17464&ved=2ahUKEwinnJHgi4rnAhWJbSsKHSzhDZwQFjAAegQIBhAD&usg=AOvVaw2DMHyycSiQl6qufY-0xDNs> (diakses pada 25 oktober 2019).  
*Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samratulangi*. Vol 5, Nomor 3, hlm 3210-3219.

Otoritas jasa keuangan, “Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah” diakses <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx>. pada 7 Oktober 2019.

Spiegel, R Murray. dan Gresando Terj Julian. (2004). *Statistik*. Jakarta: Erlangga.

Satria, Andri. (20130. “Sistem Operasional Kliring Pada PT. Bank Muamalat Cabang Pekanbaru dan Solusinya Menurut Perspektif Islam ”  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. (2014) *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PT. Pustakabaru pres.

Supriono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Edisi kesatu. Yogyakarta: Andi.

- Swastha, Basu dan Handoko, Hani. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPPFE.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. (2015). *pelanggan puas? Tidak cukup!* Yogyakarta: C.V Andi offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality & satisication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wawancara dengan Arya putrawan, tanggal 27 Agustus 2019, Bank Muamalat Tasikmalaya.
- Wawancara dengan Dewi Arianti, tanggal 24 September 2019, Bank BJB Syariah Tasikmalaya.
- Wawancara dengan Teguh Muhammad Siddiq, tanggal 3 Oktober 2019, Bank BRI Syariah Tasikmalaya.
- Wawancara dengan Ibu Rina Kanthi, tanggal 10 Februari 2020, Bank Muamalat KC Tasikmalaya.
- Wawancara dengan Ibu Metty Hendarti Kusuma tanggal 10 Februari 2020, Bank Muamalat KC Tasikmalaya.
- Tahumman, Zainuddin. (2016) “Analisis Faktor-faktor yang Memepengaruhi Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing” <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12754> (diakses pada 1 November 2019) *Jurnal Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samratulangi*, Vol 4, No. 3, hlm 445-460.