

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

PEDOMAN TRANSLITERASI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN1

 A. Latar Belakang Masalah.....1

 B. Rumusan Masalah6

 C. Tujuan Penelitian.....6

 D. Manfaat Penelitian.....7

BAB II LANDASAN TEORI8

 A. Landasan Teori.....8

 1. Kliring.....8

 a. Pengertian Kliring8

 b. Mekanisme Kliring12

 c. Bank Peserta Kliring12

 d. Tujuan Kliring.....13

 e. Waktu (Jam) Kliring13

2. Warkat Kliring	14
a. Pengertian Warkat	14
b. Jenis-jenis Warkat.	15
c. Penolakan Warkat Kliring	16
3. Pihak yang Terkait dalam Transaksi Kliring	18
4. Tata Cara Penyelenggaraan Kliring	19
a. Cap Kliring	19
b. Kliring Penyerahan.	20
5. Sistem Kliring	21
a. Sistem Manual	21
b. Sistem Semi Otomasi	23
c. Sistem Otomasi	26
6. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia	29
a. Pengertian SKNBI	29
b. Prinsip Umum SKNBI	30
c. Karakteristik SKNBI	31
d. Mekanisme Kliring SKNBI	33
e. Penyediann Pendanaan Awal	41
f. Jadwal Kliring SKNBI	42
g. Biaya Kliring SKNBI	44
7. Kualitas Pelayanan	47
8. Loyalitas Nasabah/Pelanggan	48
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan/Nasabah	48

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	49
c. Indikator Loyalitas Nasabah	52
E. Penelitian Terdahulu.....	53
F. Kerangka Pemikiran.....	57
G. Hipotesis.....	61
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	62
A. Metodologi Penelitian.....	62
B. Sumber Data, Populasi & Sampel	63
1. Data Primer	63
2. Data Sekunder.....	64
1. Populasi.....	64
2. Sampel	64
C. Teknik Pengumpulan Data	66
1. Observasi	66
2. Wawancara	67
3. Dokumentasi	68
D. Operasional Varibel Penelitian.....	70
1. Variable Independen (Bebas)	70
2. Variabel Dependen (Terikat)	70
E. Instrumen Penelitian.....	73
1. Uji Validitas Instrumen.....	74
2. Uji reliabilitas Data.....	75
F. Uji Kredibilitas Data.....	75

G.	Langkah Analisis Data	76
1.	Analisis Data Sebelum di Lapangan.....	76
2.	Analisis Data di Lapangan.....	77
3.	Analisis Data Setelah di Lapangan	78
H.	Uji Persyaratan Analisis	78
I.	Teknik Analisis Data.....	79
1.	Inferensial Data.....	79
2.	Analisis Data.....	80
J.	Tempat dan Waktu Penelitian	82
1.	Tempat Penelitian	82
2.	Waktu Penelitian.....	83
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
A.	Kondisi Objektif Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya	84
1.	Sejarah Singkat BMI Cabang Tasikmalaya	84
2.	Visi dan Misi BMI Cabang Tasikmalaya	86
3.	Struktur Organisasi BMI Cabang Tasikmalaya	87
4.	Produk-produk BMI Cabang Tasikmalaya	90
B.	Pembahasan Kualitas Pelayanan Sistem Kliring di Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya	97
1.	Kebijakan Pelayanan Jasa Kliring BMI Cabang Tasikmalaya ..	97
2.	Hasil Kebijakan Pelayanan Jasa Kliring BMI KC Tasikmalaya	102

C. Pembahasan Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Kliring terhadap Loyalitas Nasabah.....	112
1. Kualitas Pelayanan BMI KC Tasikmalaya	112
2. Loyalitas Nasabah.....	122
3. Uji Persyaratan Analisis	126
4. Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Kliring terhadap Loyalitas Nasabah	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	136
A. Simpulan	136
B. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	