

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Penelitian

- Al-Hawari, M dan T. Ward. 2006. *The Effect of Automated Service Quality on Australian Banks' Financial Performance and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. International Journal of Commerce Management 13(2): 127-147.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Utama.
- Assauri, Sofyan. 2001. *Pangsa Pasar*. Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia.
- Bob E. Hayes, *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty* (America: America Society For Quality, Quality Press, 2008), hlm. 33.
- Djunaidi, M., A. K. Alqhofari, dan D. A. Rahayu. 2006. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Prefensi Konsumen*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri 5(1): 25-32.
- Hadi, Sulistyو Bagus. 2002. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Tesis. Semarang : Program Magister Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 11(1):59-72.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan pelanggan*. Jakarta : Pradnya Paramitha.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- J. Paul Peter and Jerry C. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (Jakarta: Erlangga, 2000), hlm. 158.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Kharisma, Suhud, Arifin, Zainul, Wilopo. 2014. *The Influence Of International Bran Image And Product Quality On Purchasing Decisions (survey of Lenovo Smartphone owners in southeast Asia)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.14:93.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Kotler, Philip. dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kurniawan, Irene. 2009. *Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga di Jawa Timur*. Tesis. Surabaya: Petra Christian University.
- Kusumastuti, Dyah, A., & Rinelke, J. 2019. *Penerapan Sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Dalam Menunjang Transaksi Daring*. Malang: Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Merdeka Malang.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Mamuaya, Nova Christian. 2016. *The Effect Of Situational Factors And Product On Consumer Buying Decision In Hypermart At Manado City*. Jurnal Manajemen 11(1):132.
- Promono, Bambang, Yanuarti, T., Purusitawati, P. D., Emmy, Y. T., & D.K. 2006. *Dampak Pembayaran Non Tunai Terhadap Perekonomian Dan Kebijakan Moneter*. Jakarta: Working Paper Bank Indonesia.
- Rahman, Rapita. 2008. *Analisis Kinerja Baitul Maal Wattamwil (BMT) "ANDA" Semarang Sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Santosa, Agustinus. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hasil Produksi "Tjiwi Kimia" di Surabaya Selatan*. Media Mahardhika 9(3): 41-57.
- Setiawan, Rahmad Yuli. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi. STAIN. Salatiga.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.

B. Undang-Undang

Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dalam mendukung terwujudnya Perekonomian Nasional

Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang independensi Bank Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya

Undang-Undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan, diubah menjadi Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang mengatur tentang kegiatan Perbankan berprinsip Syariah, kemudian penyempurnaan menjadi Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang pengkhususan Perbankan Syariah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012, tentang Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 yang dikeluarkan pada 21 Juni 2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) (NPG).

Peraturan Bank Indonesia Nomor 6 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6 tentang Sistem Pembayaran.

C. Intenet

CNBC Indonesia. 2018. BI Paparkan Sederet Keunggulan GPN Dibanding Visa & Master (cnbcindonesia.com) diakses tanggal 03 Juni 2020