

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Ali Hasan (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Arikunto Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT.RINEKA CIPTA
- Christopher Lovelock, *et.al.* (2010). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hadi Sutrisno. (2015). *Statistik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Herdiansyah, Haris. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kotler Philip, Kevin Lane Keller (2008). *Manajemen Pemasaran*, edisi ketiga belas. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: UI Press
- Sarjono Haryadi & Winda Yulianita. (2013). *SPSS vs LISREL ( Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset)*. Jakarta: Salemba Empat
- Satori Djaman dan Aan Komariah. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Siregar, Syofiyani. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta

Sunyoto Danang. (2015). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS (*Center for academic publishing service*)

Tjiptono, Fandy. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: Rineka Cipta

Umar, Husein. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers

Usman, Husaini & Akbar, Purnomo Setiady. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.

Wardiah Mia Lasmi. (2013). *Dasar-Dasar Perbankan*, Bandung: PUSTAKA SETIA

## **B. JURNAL**

Bolang Vinny Ribka, James D.D Massie dan Agus Supandi Soegoto. ( 2015). Peran Pelayanan *Teller Dan Costumer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

Mukaromah Rina Masatul. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KCP Pati Diponegoro. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarih Hidayatullah.

Sujarwo Fery. (2016). Pengaruh Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga. *Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam* . Salatiga: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).

Wiwik. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner (Customer Service, Teller Dan Security)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Perankan Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda Dan Pada

PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk. *Skripsi, Fakultas Ekonomi An Bisnis Islam*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Zulianti Putri. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### C. WEBSITE

<http://repository.uin-suska.ac.id/6647/3/BAB%20II.pdf>, diakses pada 05 Maret 2019, pukul 10:43.

<https://tafsirq.com/topik/Ali+imron+ayat+159>, diakses pada 28 Maret 2019, pukul 13:26

