

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. N. R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Atmaja, N. P. C. D., Semiati, N. W., & Agung, A. A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sampah Tegeh Sari Lestari. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 64-73.
- Barthos, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Bolang, V. R., Massie, J. D. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 1126-1139.
- Dermawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dewi, C. I. A. K., & Sudiartha, I. G. M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4539-69.
- Evalin, Z. Z., Iswandi, & Noorman, M. (2021). Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Survey Pada Nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Leuwiliang Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 401-416.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 3(1), 145-168.
- Ghantynireta, B. V., Inayatillah, I., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(2), 114-122.

- Hariyanti, P., & Utari, R. (2013). Pengaruh Aktivitas Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 63–78
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Imelda, S. (2017). Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin. *Jurnal Intekna*, 17(1), 47-53
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 413-23.
- Ivantan, I., Ariyanto, A., & Purwanti, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(3).
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1).
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas,. Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah, 1(1), 11-24
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Rajagrafindo: Bandung
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Rajawali
- Kotler, P. (2000). *Marketing Manajemen*. New Jersey: Prentice Hall
- Mahargiyantie, S. (2020). Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Al-Misbah*, 1(2).

- Manuhutu, M., Aunalal, Z. I., & Tanihatu, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 17-24.
- Marimin, A., Romdhoni, A. H., & Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2).
- Maulana, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2)
- Melis. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Islamic Banking*, 2(1), 39-48
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2)
- Octaviani, D., & Taufiqurakhman. (2021). Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI. *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*, 5(1).
- Rachmat, T. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)* (Skripsi, IAIN Parepare).
- Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan CS Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal EKBIS*, 19(1), 1092-1099.
- Sari, N. P., Sugito, dan Warsito, B. (2016). Penerapan Teori Antrian Pada Pelayanan Teller Bank X Kantor Cabang Pembantu Puri Sentra Niaga. *Jurnal Gaussian*, 6(1), 81-90.
- Situmorang, M. C., Norvadewi, N., & Yuliani, I. (2022). Pengaruh Faslitas Mobile Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda. *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 1(1), 78-85.

- Syahril, M., & Agustiawan, R. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), 65-86
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Suprpto, R., & Azizi, M. Z. W. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher
- Suretno, S., & Bustam. (2020). Peran Bank Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian Nasional Melalui Pembiayaan Modal Kerja pada UMKM. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1)
- Sutisna. (2006). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung:
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101-1106.
- Wiwik, M. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan frontliner (customer service, teller, dan security) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi diperbankan* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Yonaryasari, E., Prihatiningsih, & Suriana, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Kaltimtara Cabang Balikpapan Periode Maret–Juni 2019. *JMAP: Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba*, 1, 64-73.
- Yuli, S. B. C. (2012). Layanan Bagi Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. *Jurnal Humanity*, 7(2).