

## DAFTAR RUJUKAN

### **Buku:**

- Ahmadi, Ruslam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, 2016.
- Amirullah. *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Ananta Wikrama Tungga A, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Atik Septi Winarsih, Ratminto. *manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Dwiyani Hadiwidjaja, Rini. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil. *Jurnal Ilmu Akuntansi* Vol. 10 Oktober 2017.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Public*. Yogyakarta: penerbit gava media, 2011.
- Haris Budiyo, Amirullah. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- Huda, Nurul. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: kencana prenada media grup, 2011.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.
- Kartiko Widi, Restu. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Kasmir. *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017.

Kasmir. *Pemasaran Perbankan*. Jakarta: kharisma putra utama, 2010.

Kosasih, sorbasa. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009.

Laksana, Fajar. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Mulayu. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Rianto Al Arif, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Ridwan, Ahmad Hasan *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 2013.

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* Yogyakarta: UII Press, 2014.

Rivai, Abdul. dkk. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Satori, Djam'an. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Kencana, 2009.

Soyan, Iban. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Subagyo, Ahmad. *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Susanto, AB. *Manajemen Strategik Komprehensif*. Jakarta: Erlangga, 2014.

Sutanto, Herry. dkk. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Wahjono, Imam. Setot. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Wahyu Ariani, D. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Zulkarnain. *Entrepreneurial Marketing*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

**Jurnal:**

Imelda, Sri. Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Apt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin. *Jurnal Intekna* Vol. 17 No. 1 mei 2017.

Ribka Bolang, Vinny. dkk. Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Emba* Vol. 3 No. 3 September 2015.

Syahri Lubis, Alfi & Rahmah Andayani, Nur. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo. *Jurnal Of Business Administration*. Vol. 1 No. 2 September 2017.

Wulandari, Lusiana. dkk. Kualitas Pelayanan Teller Dan Customer Service Kepada Nasabah Bank Dki Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan. Vol. 23 No. 2 juli 2011.