

DAFTARLITERATUR

- Anggraini, W. 2021. *Peranan customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada bank jawa barat dan banten kantor cabang pembantu Bandar Jaya*. TA tidak diterbitkan. Metro: program Diploma III perbankan dan keuangan univerisitas muhammadiyah metro.
- Atmaja, J. 2018. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
- Awaluddin, 2011. Manajemen bank syariah. Makassar Alaudin University Pres, hal 188
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press. Surabaya.
- Gronroos, C. 1992. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Kasmir. 2000 . *Manajemen Perbankan*. Rajawali Press : Jakarta
- Kasmir, D. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya (17th ed)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lucas. 2009. *Banking Through The Ages* : New York
- M. Napis Djunaedi. 2005. *Pengertian dasar-dasar pelayanann*. Tugas. Akhir
- Machmud, A.,& Rukmana. (2010). *Bank Syariah, Teori, kebijakan, dan studi empiris di Indonesia*. Jakarta:Erlangga
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar perbankan*,(Jakarta: PT Bumi Arkara, 2007), hlm.1.
- Mudiyani, BR. 2017. *Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) syariah kantor cabang purwokerto*. TA tidak diterbitkan. Purwokerto: program diploma III manajemen perbankan syariah purwokerto.
- Parasuraman, A dkk. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*. Vol. 64, No. 1a
- Susyanti, J. (2016). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua.
- Sutopo dan suryanto, A. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.h.31-32
- Teks.co. 2022. 38 pengertian evaluasi menurut para ahli dan secara umum. <https://teks.co.id/pengertian-evaluasi-menurut-para-ahli/>. 24 desember 2022 (20:34).

- Tjiptono, dan Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Yunita. (2011) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan (Tesis)*, Medan, Universitas Sumatra Utara.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid I, Jakarta: Gelora Aksara Pratama. hlm. 6.