

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri.(2012). *Manajemen Pemasaran*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Maman & Sambas Ali.(2011).*Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2007).*Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*.Bandung: Cv Alfabeta.
- Athoillah, Anton. 2010.*Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung : Pustaka Setia.
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim .(2010). *Manajemen Pemasaran* :Edisi Pertama. Bandung : Linda Karya.
- Budiharjo M.2014. *Menyusun SOP*, Jakarta,Penerbit Raih Asa Sukses(Penebar Swadaya Grib).
- Gozali, Nanang & Nasehudin, Toto (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- HAB, Nining Lutfiah.2014. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang.tangerang*
- Harayah M, Dwi. 1988. *Kegiatan Kas & Teller*. Jakarta: Intermedia.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Drs. H. Malayu S.P. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Husnah, Arini M.2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)*.



- Irawan, Handi. 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Manda Maju.
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P And Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta, Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu SP, Hasibuan . 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Maria, Eva. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuh Kolot*, Bandung. Perpustakaan Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Telkom University Bandung.
- Nasution, S. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta, Kencana.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketujuh. Bandung, ALFABETA, Cv.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta. Andi Offser.
- Tombing, radot jenius. 2013. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Menteng Medan*. Medan



- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner And Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm Fifth Edition*, New York, The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Sembiring, Esra.2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor* .Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Universitas Telkom.Bogor
- Soegoto , Agus Supandi dan Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, (2015). *Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*.Manado

