

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Ruslam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Buchory, Herry Achmad dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya, 2006.
- Darodjat, Tubagus Achmad. *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat Absolute*. Bandung: PT Refika Aditama, 2015.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Quran, 2005.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hasibuan, S.P Malayu. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- .Pemasaran Bank. rev.ed.*; Jakarta: Kencana, 2008.
- .Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Makmur, Tesniana. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muflih, Muhammad. *Perilaku Komsumen dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

- Muhammad. *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2009.
- . *Sistem Bagi Hasil dan Pricing Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2016.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Ghalia Indah, 2005.
- Perwira, Jenny. "Pengaruh Kualitas Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Panglima Polim Jakarta Selatan". Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016.
- Prawirosetono, Suryadi. *Manajemen Operasi, edisi ke-4*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rangkui, Freddy. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Ratminto, dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Asdi Mahasatya, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sumitro, Warkum. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait Al- Muamalat Al-Haditsah, wa Ahkamuh*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 1996.
- Supriyadi, Gering dan Tri Guno. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Triguno. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Trayon Press, 2004.
- Wiwik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Perbankan (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda Medan dan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Katamso Medan)". Skripsi tidak diterbitkan. Medan: UIN Sumatera Utara, 2017.

Yahya, Harun. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Dzikra, 2005.