

## DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika
- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Asiyah, Binti Nur. 2013. *Modul Praktik Mini Bank Syariah – 1*. Tulungagung : Diktat tidak diterbitkan
- Bambang Darmadi, Z. 1999. *Tak – Tik Bisnis dan Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya
- Hadi, Sutrisno. 1990. *Metodologi Studi Research jilid 3*. Yogyakarta : Andi Offset
- <https://pelatihanbank.wordpress.com/sejarah/> diakses tanggal 10 Januari 2015
- <http://satpam-gaul.blogspot.com/2010/12/tugas-fungsi-dan-peranan-satpam-satuan.html> diakses tanggal 10 Januari 2015
- <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> diakses tanggal 17 Januari 2015
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Prenada Media
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Implementasi, dan Kontrol*, edisi ke-9 Jilid 1. Jakarta : PT. Prenhalindo
- Mauludi, Ali. 2013. *Teknik Memahami Statistika 1*. Jakarta : Alim's Publishing
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Nasution, Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Otoritas Jasa Keuangan, dalam <http://www.ojk.go.id/dl.php?i=1932> diakses 14 April 2015

- Pujiastuti, Sri. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Area Grogol Jakarta Barat". dalam <http://www.digilib.esaunggul.ac.id/> diakses tanggal 17 Januari 2015
- Satpam security on line. dalam <http://www.satpam-security.com/tugas-dan-tanggung-jawab-satpam-bank/> dikases tanggal 10 Januari 2015
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 1999. *Metodologi Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2007. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi & Umum*. Yogyakarta: Ardana Media
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : Prestasi Pustakarya
- Sujianto, Agus Eko, Rohmat Subagiyo. 2014. *Membangun Loyalitas Nasabah*. Tulungagung : IAIN Tulungagung Press
- Sunarno, Ariyanti. "pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung". dalam <http://www.google.com/Felibrary.unisba.ac.id> diakses tanggal 17 Januari 2015
- Syafi'I, Asrof. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : ELKAF
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Dian. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta : ANDI
- Uzeir, Moch. 2011. *Studi Komparatif Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabah pada Baitul Mal Wa Tanwil Harapan Ummat di Kepatihan Tulungagung dan As Salam Kediri*. Tulungagung : skripsi tidak diterbitkan
- Widarjono, Agus. 2005. *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : Ekonisia
- Widjojo, Adi S, Weman Suardy. "Analisis Strategi Pelayanan oleh *Frontliner* dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk Capen Mayor Oking". dalam [http://perpus.unpam.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=6490](http://perpus.unpam.ac.id/index.php?p=show_detail&id=6490) diakses tanggal 17 Januari 2015

[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

[www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html](http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html) diakses tanggal 10 Januari 2015

[www.tulungagung.go.id](http://www.tulungagung.go.id)

Yunita. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SUMUT Cabang Utama Medan”. dalam [http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/34103?mode=full&submit\\_si\\_mple=Show+full+item+record](http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/34103?mode=full&submit_si_mple=Show+full+item+record) diakses tanggal 17 Januari 2015