

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M Khoirul & Khoiriyah S, 2019. “Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi *Teller* di Bank Syariah”, dalam *Jurnal Emansi, Jurnal Ilmu KeIslaman dan Sosial, Vol.2 No.1*, April.
- Angih, Anabakti P, & Helman D. H, 2011. *Pengaruh Pelatihan, Penerapan SOP, Reward System, Lingkungan Kerja dan Peralatan Terhadap Produktifitas di Bengkel Toyota Urip PT.Hadji Kalla Makassar*, Makassar :Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Atmoko, Tjipto, 2001. “Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan”, dalam *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 2 No. 4, Februari .
- Authar, Mohamma, N, 2017. *Implementasi Standar Pelayanan Front Liner pada PT. Panin Bank Syariah Cabang Malang*, Malang : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Bangun, W, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Bitar, “*Teller Bank – Pengertian, Fungsi, Tugas, Syarat, Tujuan, Jenis, Kegiatan, Etika, Aturan, Ruang Lingkup*” dalam <https://www.gurupendidikan.co.id/Teller-bank/>, diakses pada Minggu 9 Februari 2019, 21:46.
- Budiharjo, 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Chatib, M, 2011. *Sekolahnya Manusia*. Bandung : Kaifa PT Mizan pustaka.
- Djuzaili, & Januari, Y, 2002. *Lembaga Perekonomian Umat(sebuah pengantar)*, Jakarta: UII Press.
- Ellyanawati, Nur ER, 2018. “Peningkatan Kompetensi Frontliners dalam Memberikan Layanan Prima : Studi Kasus BPRS MCI Yogyakarta” dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol.VII No.1:1-13*.
- Erliyanto, Lala, F, 2018. *Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Standart Operasional Prosedur (SOP) Frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung*, Tulungagung : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Gabriele, 2018. “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada”, dalam *Jurnal AGORA, Vol.6 No.1*.
- Hamidi, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Malang: UMM Press.

- Hasibuan, Malayu, 2000. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.  
<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7887/7/BAB%20IV.pdf>
- Huda, Nurul & Mohamad Heykal, 2013. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Memahami Audit Intern Bank*. Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utam.
- Insani, Istiyadi, 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*, Bandung: Ghalia Indonesia.
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_, 2011. *Etika Custmer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Luthfi, M, 2016. “Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan *Teller* (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)” dalam *Jurnal Epigram*, Vol.13 No.1.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J., 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nur, Rianto Al Arif. 2010. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.pdf.
- Sarifuddin, 2014. *Penerapan Standar Operating Procedures (SOP) pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, Jakarta : Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Soemitra, Andri, 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Sudarsono, Heri, 2003. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabet.
- Suryasubrata, S, 1998. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: raja grafindo persada.

Suryono, Ekotama, 2011. *Cara Gampang Bikin standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*. Media Presindo, Yogyakarta.

Tanzeh, Ahmad & Suyitno, 2006. *Dasar-Dasar Penelitian*, Surabaya: eLKAF.

Tathagati, A, 2014. *Step by Step Membuat SOP*, Yogyakarta: Efata.

Tim Penyusun Modul, 2015. *Workshop Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*, OJK Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*, Yogyakarta: Andi.

Zaen, Ratna K, 2019. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer Service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar*, Skripsi, Perbankan Syariah UIN Satu.