

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuni, D., Fanani, B., & Sulistyowati, D. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal. *Monex: Journal of Accounting Research*, 3(1).
- Bagaskara, M. P. (2023). Standar Faktualisasi Di Lapangan Mengenai Prosedur Operasional Tugas Satpam Bank Syariah INDONESIA Kcp Ponorogo Cokroaminoto. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 25–44.
- Barru, S. A. G. (n.d.). *STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT*.
- Dendawijaya, L. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gespersz, V. (2000). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gumilang, H., & Putra, P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede. *Paradigma*, 17(2), 42–56.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Sertifikasi Profesi: Teller*. Jakarta: IBI.
- Kasmir. (2004). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Manan, Y. M., & Aziza, Y. N. (2023). Analisis Pelayanan Teller Pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir. *Rizquna: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 1(4).
- Proudly. (2012). *Modul Sertifikasi Teller Bank*. Jakarta: Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan.
- Rahmadhani, R., & Mawardi, W. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Jateng Cabang Pembantu UNNES. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1).
- Rangkuti, F. (2016). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tri Hendro S.P., & Rahardja, C. T. (2014). *Manajemen Bank Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1998 Tentang Perbankan. (1998). *Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 140*.
- Veronica, F., & Tumanggor, B. F. (2022). KINERJA TELLER DALAM MELAKUKAN STANDAR LAYANAN TERKAIT KEPUASAN NASABAH STUDI PADA KANTOR KAS WORLD TRADE CENTER JAKARTA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 22(2), 112-120.

SUMBER BUKU

- Dendawijaya, L. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gespersz, V. (2000). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Sertifikasi Profesi: Teller*. Jakarta: IBI.
- Kasmir. (2004). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Proudly. (2012). *Modul Sertifikasi Teller Bank*. Jakarta: Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan.
- Rangkuti, F. (2016). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tri Hendro S.P., & Rahardja, C. T. (2014). *Manajemen Bank Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

SUMBER JURNAL

- Ayuni, D., Fanani, B., & Sulistyowati, D. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal. *Monex: Journal of Accounting Research*, 3(1).
- Bagaskara, M. P. (2023). Standar Faktualisasi Di Lapangan Mengenai Prosedur Operasional Tugas Satpam Bank Syariah INDONESIA Kcp Ponorogo Cokroaminoto. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 25–44.
- Gumilang, H., & Putra, P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede. *Paradigma*, 17(2), 42–56.
- Manan, Y. M., & Aziza, Y. N. (2023). Analisis Pelayanan Teller Pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir. *Rizquna: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 1(4).
- Rahmadhani, R., & Mawardi, W. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Jateng Cabang Pembantu UNNES*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, 3(1).
- Veronica, F., & Tumanggor, B. F. (2022). KINERJA TELLER DALAM MELAKUKAN STANDAR LAYANAN TERKAIT KEPUASAN NASABAH STUDI PADA KANTOR KAS WORLD TRADE CENTER JAKARTA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 22(2), 112-120.

SUMBER WEBSITE

- Barru, S. A. G. (n.d.). *STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT*.
Retrieved from <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/828/533>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1998 Tentang Perbankan. (1998).
Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 140.