

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal.131
- Anwar, Khasan. (2020). *Kecewa dengan Sikap Teller Bank Mandiri KCP Suroso Cianjur*. <https://mediakonsumen.com/2020/04/16/surat-pembaca/kecewa-dengan-sikap-teller-bank-mandiri-kcp-suroso-cianjur> diakses pada 13 Juli 2021
- Djati, S.Pantja, & Ferrinadewi, Erna. (2004). *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)*. Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114-122
- Harayah M, Dwi. (1988). *Kegiatan Kas & Teller*. Jakarta: Intermedia. Hal.40
- <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 13 Juli 2021.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Irawan, Handi. (2004) *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga. Hal.37
- Jayanti, Dwi. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PD. BPR BKK Margadana Tegal*. Penelitian, Program D3 Akuntansi, Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Judiseno, Rimsky K. (2002). *Sistem Moneter dan Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. hlm.4.
- Kasmir. (2002). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal.22 dan 133
- Kompasiana. (2014). *Bank Mandiri: pelayanan tidak ramah dan tuduhan yang tidak menyenangkan terhadap nasabah*. <https://www.kompasiana.com/bugisumirat/54f678b0a33311c5028b4f04/bank>

[-mandiri-pelayanan-tidak-ramah-dan-tuduhan-yang-tidak-menyenangkan-terhadap-nasabah?page=2&page_images=1](#) diakses pada 13 Juli 2021.

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malayu, Hasibuan. (2002). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. h. 161
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika. Hal 67
- Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna
- Parasuraman. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: UI Pres. Hal.64
- Sudarsono, Heri. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonosia. Hal.56
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Hal.118
- _____. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal.85
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke17. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal.61 dan 132
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. Hal.23
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. Hal.148-150
- Wibisono, Dermawan. (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga. Hal.131
- Zuriah, N. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal.116