

DAFTAR PUSTAKA

- jobdesc. 2013. *www.jobdesc.net*. 10 18. Diakses 11 24, 2018.
<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>.
- detikfinance. 2015. *finance.detik.com*. 1 20. Diakses 11 24, 2019.
<https://finance.detik.com/moneter/d-2808496/perkenalkan-nao-robot-teller-bank-pertama-di-dunia>.
- Harayah M, Dwi. 1988. *Kegiatan Kas dan Teller*. Jakarta: Intermedia.
- Imelda, S. 2017. *Strategi Pelayanan Teller*. Banjarmasin.
- IKATAN BANKIR INDONESIA. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- K. Yin, Robert. 2009. *Studi Kasus Masalah Ekonomi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Aplikasi Pemasaran*. Semarang: BP Undip.
- Parasuraman. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo.

- Sagala, Syaiful. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sinar Baru Algesindo.
- Sondakh, C. n.d. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan*.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Fakhruddin. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.