

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bogdan dan Taylor. 1975. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Kasmir, 2014. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kamsil, C.S.T. *et.al.* 2002. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Liliweri, Alo. 2007. *Makna Budaya Dan Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: LKIS.
- Ritzer, George. 2014. *Teori Sosiologi Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Postmodern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafi’I Antonio, Muhammad. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Soekanto, Soejono. 2001. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Skripsi dan Jurnal:

- Adriansyah. 2014. *Studi Komparasi Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan di Unit Customer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah*. Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam), Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Fidiyanti, Irma. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Syariah, UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Imelda, Sri. 2017. “Strategi Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin”. *Jurnal Intekna*, Vol. 17 No. 1.
- Khaerani, Sri. 2018. *Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah*. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.

Website:

- Fitria, 2018 <https://www.cermati.com/artikel/pengertian-bank-jenis-dan-fungsinya-untuk-masyarakat>, diakses tanggal 11 Maret 2020.
- Miftahfauzi, 2017. <http://miftahfaozi.blogspot.com/2017/05/pengertianfungsi-dan-tugas-teller-bank.html>, diakses tanggal 11 Maret 2020.