

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchori dan Saladin, Djaslim. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Bungin, Burrhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2007. *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*. Bandung: Alfabeta.
- Harayah M, Dwi. 1988. *Kegiatan Kas & Teller*. Jakarta: Intermedia.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Irawan, Handi. 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Manda Maju.
- Kasmir. 2002. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- . 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu SP, Hasibuan . 2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, S. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Siregar, Syofian. 2011. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soehartono, Irawan. 1999. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda.
- Sudarsono, Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonosia.
- . 2004. *Konsep Ekonomi Islam*. Yogyakarta : Ekonosia.
- Sugiyono. 2001. *Metodologi Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Universitas Gunadarma. 2005. *Modul Sistem dan Prosedur Cash and Teller*. [www.universitaskunadarma.co.id](http://www.universitaskunadarma.co.id).
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga.
- Nita Ambariki. 2005. *Journal Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Teller* . [www.universitaskunadarma.co.id](http://www.universitaskunadarma.co.id) /15/05/2012.