

## DAFTAR PUSTAKA

- Aidah, S, R. 2018. *Implementasi Standar Pelayanan Frontliner Pada PT. BPRS PNM Binama Semarang. Tugas Akhir D III*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Alimuddin, I. K. 2021. *Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19, Studi Kasus Pada Bank BTN*. YUME: *Journal of Management*, 4(2).
- Andrianita, P. 2021. *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Prima Pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Doctoral Dissertation*, Politeknik Negeri Jakarta.
- Anjasmara, D, R. 2020. *Peran Pelayanan Front Liner Pada Bank BTN KC.Syariah Medan. Skripsi*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Antonio, M. S., & Muhammad. 2008. *Bank Syariah: Analisis Kesehatan, Peluang, Kelemahan dan Ancaman*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arif, M. N. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Alfabeta.
- Atalya, Puspa. 2020. *Bank Bertransformasi Menuju Digitalisasi*. Media Indonesia.
- Authar, M, N. 2017. *Implementasi Standar Pelayanan Front liner Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang. Skripsi*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Basuki, B., E., P., N. 2022. *Implementasi Muamalat DIN Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat KCU Yogyakarta. Laporan Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Budiharjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto, dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Farikha, dkk. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Pada Bank Umum Syariah di Indonesia*. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1): 45-61.

- Fatimah, F.N.D. 2020. *Standard Operating Procedure (Cara Praktis dan Efektid Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis)*. Yogyakarta: Quadrant.
- Fitrah, Muh, dan Lutfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Sukabumi: CV Jejak.
- Gronroos, Christian. 1982. *Strategic Management and Marketing in The Service Sector*. Helsingfor: Swedish School of Economic and Business Administration.
- Hafizd, J. Z. (2020). *Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi COVID-19*. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 138-148.
- Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. 2020. *Corona Virus Disease 2019*. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119–129.
- Haya, NA. 2022. *Standar Pelayanan Bank Syariah*.
- Hermawan, Iwan. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Hutapea, P., & Thoah, N. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Juairiah. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Sumselbabel Syariah Cabang Palembang*. *Muqtashid*, Vol. I, No. 1.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan: Edisi Revisi, Cetakan Ke dua belas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Litriani, Erdah dan Lemiyana. 2016. *Pengaruh Etika Front Liner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang*. *I-Economic*, Vol. 2, No.2.
- Mahmudah, H. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 238-246.
- Mamik. 2015. *Metode Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Marimin, A., Romdhoni, A. H., & Fitria, T. N. (2015). *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01 (02).

- Mawaddah, N, V. 2021. *Implementasi Service Excellence Pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember. Skripsi*. Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq.
- Muhammad. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Press.
- Natalia, D., Tantono, N. E., Selvia, S., Santoso, T. P., Safitri, V. A., & Elgeka, H. W. S. 2021. *Seminar Online Pelayanan Bank X di Masa Pandemi Covid-19. E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 12 (4), 729-735.
- Othman, A., & Owen, L. 2001. *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3 (1), p. 1-26.
- Parmudi, M. 2005. *Sejarah dan Doktrin Bank Islam*. Yogyakarta: Kutub.
- Patimah, S. *Implementasi Standar Pelayanan Pelanggan di PT BPRS Bandar Lampung dan PT BPRS Metro Madani. Jurnal Ekonomi*, Vol. 16 (1).
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Pria*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Atik, S., W. 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen dan Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, A. R., & Bela, L. 2017. *Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri syariah Makassar. Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 292-307.
- Sari, T. P. A. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Services, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., & Kawakami, N. 2020. *Workplace responses to COVID-19 associated with mental health and work performance of employees in Japan. Journal of Occupational Health*, 1-6.
- Sembiring, M. J., Fatihudin, D., & Mochklas, M. 2020. *Banking employee performance during pandemic covid-19: Remuneration and motivation. Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, XII(VII), 64-71.

- Shar, A., Novrianda, H., & Hariyadi, R. 2021. *Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu)*. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1(4), 986-991.
- Sinambela, L, P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, H. 2012. *Bank dan Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekosoria.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiani, N. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Supeno, W. 2018. *Implementasi Kualitas Pelayanan di Era Disrupsi Pada PD BPR Bank Jombang Jawa Timur*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(2), 255-262.
- Supranto, J. 2005. *Etika dan Karakteristik Nasabah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, H. B. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andy offset.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Semarang: CV. Obor Pustaka.
- Utami, A. D. V., Hidayat, D., Nujiana, S., & Maeskina, M. M. 2022. *Pola Komunikasi Pelayanan Customer Service Bank Jabar-Banten Selama Pandemi Covid-19*. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(1), 86-98.
- Wibowo, Wahyu. 2011. *Cara Cerdas Menulis Artikel Ilmiah*. Bogor: PT Kompas Media Nusantara.

Yunita. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan. Tesis.* Medan: Universitas Sumatra Utara.

