

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Lailatul Kamilah, and Ahmad Majdi Tsabit. "Peran Kualitas Pelayanan *Frontliner*, Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah." *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)* 4, no. 2 (2023): 681–98. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v4.i2.p681-698>.
- Arikunto, Suharsimi. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek." (*No Title*), 2010.
- Debora, Stevil, Yuni Candra, and Nurlina Nurlina. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Manajemen Dan Kewirausahaan* 7, no. 1 (2016): 43–57.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Handayani, Juli. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Perwira Journal of Economics & Business* 3, no. 2 (2023): 1–10. <https://doi.org/10.54199/pjeb.v3i2.212>.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran, Terjemahan: Bob Sabran." *MM. EdisiKetigaBelas*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Maisaroh, Siti. "PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN KUALITASPELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI KASUS BMT SURYA BAROKAH KERTAPATI PALEMBANG)." UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Mere, ENR. "Pengertian Bank Menurut Undang Undang," 2013, 11–33.
- Priyatno, Dwi. "Mandiri Belajar SPSS: Untuk Analisis Data Dan Uji Statistik," 2008.
- Rahayu, Tri, Yanto Yanto, and Indria Indria. "Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada Nasabah Pt Bank Bni Syari'ah Kc Panorama Bengkulu." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 5, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.37676/professional.v5i1.712>.
- Ramadhayani, Tiara. "Pengaruh Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syari'ah KCP Seutui." UIN Ar-Raniry, 2021.

- Sangadji, Etta Mamang, and M Pd Sopiah. *Perilaku Nasabah, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi, 2014.
- Siagian. "Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Intensif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asuransi Ramayana Tbk Cabang Medan." *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan* 1, no. 1 (2019): 58. <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/11026/1/158320061> - Zana Rizka - Fulltext.pdf.
- Siregar, Syofian. "Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Edisi Ketiga." *Depok: PT Rajagrafindo Persada*, 2011.
- Sitompul, Iqbal, and Andri Soemitra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah." *Cakrawala Repositori IMWI* 5, no. 2 (2022): 282–89. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v5i2.107>.
- Sugiyono, M P P, and P Kuantitatif. "Kualitatif, Dan R&D, Bandung: Alfabeta." *Cet. Vii*, 2009.
- Tamrin, Agung Saputra, Patar Rumapea, and Rully Mambo. "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT Taspen Cabang Manado." *Jurnal Administrasi Publik* 3, no. 046 (2021): 1–9.
- Tjiptono, Fandy. "Pemasaran Jasa, Banyumedia, Yogyakarta Ismaya, Sujana,(2016), Kamus Akuntansi Produk Manset Safety Di Toko Tawakal Pondok Aren–Tangerang Selatan." *Jurnal TABir, Pustaka Grafika, Bandung*, 2011.
- . "Strategi Pemasaran Edisi 3." *Yogyakarta: Andi Offset*, 2015.
- Widodo, Erna Sulistyanti. "Profesionalisme Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 4, no. 1 (2017): 39. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i1.46>.