

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

(2019, Oktober 02). Hasil Riset di Bank BNI Syariah.

Abdullah, P. D. (2014). *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Antonio, Adnan, Triwuyono, Dumairy. (2003). *Bank Syariah analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman*. Yogyakarta: Ekonisia.

Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bengtove Gustavsson, Evert Gummesson, Bo Edvarsson. (2001). *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspective*. New York: Lexington Books.

Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.

Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Gareth R. Jones & Jennifer M. George. (2004). *Essentials of Contemporary Management*. New York: John E. Biernat.

George Bohlander & Scott Snell. (2013). *Principles of Human Resource Management*. Canada: Nelson Education.

Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kaswan. (2012). *manajemen sumber daya manusia untuk keunggulan bersaing organisasi*. yogyakarta: graha ilmu.

Mahajan, J. (2005). *Managing Human Resources*. India: Vikas Publishing House.

Mahriani, E. (2019). *Operasional Bank Syariah*. Serang: Penerbit Lkasita Indonesia.

Robert L. Mathis dan John H. Jackson. (2012). *Management Human Resource*. London: Routledge.

Solihin, I. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sujarweni, w. (2015). *Metode Penelitian- Bisnis dan Ekonomi* . Yogyakarta: Pustakabarupress.

Yusuf, B. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

### Internet

Bitar. (2019, Januari 04). *yukbelajar*. Retrieved Maret 28, 2019, from gurupendidikan website: <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-dan-tugas-teller-beserta-syarat-menjadi-teller-bank-secara-lengkap/>

Cilatutz. (2011, 10 jum'at). *blogspot*. Retrieved 02 Selasa, 2019, from makalah kedudukan dan peran bahasa asing: <http://cilatutz.blogspot.com/2011/10/makalah-kedudukan-dan-peran-bahasa.html?m=1>

Fatin, N. (2018, Juli 16). *blogspot*. Retrieved Februari 25, 2019, from pengertian peranan dan teorinya: <http://seputarpengertian.blogspot.com/2018/07/pengertian-peranan-dan-teorinya.html?m=1>

Hidayati, A. (2015, Maret 13). Retrieved Februari 25, 2019, from Strategi Sumber Daya Manusia Di Bank Syariah Mandiri Salatiga: <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/866/1/Alfiah.hidayati.20112023.pdf>

Hidayati, K. A. (2013, Desember 07). *Universitas Jember Digital Repository*. Retrieved Mei 06, 2019, from [repository.unej.ac.id/handle/123456789/6085?show=full](http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/6085?show=full)

Jobdesc, T. (2013). Retrieved Maret 28, 2019, from [www.jobdesc.net/job-desc/tugas-dan-job-deskripsi-frontliner-cs-teller.html](http://www.jobdesc.net/job-desc/tugas-dan-job-deskripsi-frontliner-cs-teller.html)

Jobloker. (n.d.). Retrieved Juni 20, 2019, from Jobloker Artikel: <http://www.jobloker.co.id/article/detail/?id=74>

KAMUS. (n.d.). Retrieved Maret 12, 2019, from <http://kbbi.kata.web.id/bahasa-asing/>

KBBI. (n.d.). Retrieved Agustus 15, 2019, from <https://kbbi.kata.web.id/?s=Bahasa+asing>

Kerja, I. D. (2016, Maret 11). Retrieved Maret 28, 2019, from [jobsinfopedia.blogspot.com/2016/03/pengertian-tugas-tanggung-jawab-teller.html?m=1](http://jobsinfopedia.blogspot.com/2016/03/pengertian-tugas-tanggung-jawab-teller.html?m=1)

Makplus, O. (2015, Maret 7). Retrieved Maret 28, 2019, from Definisi Pengertian Pelayanan: [www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?m=1](http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?m=1)

Mufitasari, W. (2015, Maret 14). Retrieved Maret 28, 2019, from [wulanmufitasari87.blogspot.com/2015/03/standar-operasional-prosedur-sop.html?m=1](http://wulanmufitasari87.blogspot.com/2015/03/standar-operasional-prosedur-sop.html?m=1)

Perbankan, P. (2012, Desember 22). Retrieved Maret 28, 2019, from <https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>

- Qerja. (2017). Retrieved Maret 28, 2019, from <https://www.qerja.com/journal/view/369-6-jenis-pekerjaan-yang-ada-di-bank-1/>
- rachmataini. (2009, oktober 09). Retrieved Maret 28, 2019, from Just another wordpress.com weblog: <https://rachmataini.wordpress.com/2009/10/09/apa-itu-front-office-dan-back-office/#more-59>
- Ridwan. (2013, Februari 11). *Rumah Pengetahuan Indonesia*. Retrieved Desember 9, 2019, from Kualitas pelayanan dalam Islam: <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>
- UNUSA, S. D. (2015, Maret 14). *Biro Sumber Daya*. Retrieved Februari 18, 2019, from Peranan Manajemen SDM Dalam Organisasi (Tinjauan Aspek Administrasi): <http://sd.unusa.ac.id/?p=122>

## **Jurnal**

- Asnaini. (2008). Pengembangan Mutu SDM Pebankan Syariah: Sebagai Upaya Pengembangan Ekonomi Islam. *La Riba 2 no 1, 2*.
- Kiling, T. P. (2016). PERAN KOMUNIKASI FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PT BNI (PERSERO) TBK KANTOR LAYANAN KAWANGKOAN. *Acta Diurna*, 1.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol 11 No 2*, 265.