

## DAFTAR PUSTAKA

- Afshar A, Jahanshahi, et al. 2011. *Study the Effects Of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Humanities and Social Sciences, Volume 1, No 7 pp 253-260*
- Aga, Mehmet, and Safakli, Okan Veli. 2017. "An Empirical Investigation Of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firms: Evidence from North Cyprus". *Problems and Perspectives in Management*, 5 (3), 84-96
- Al Karim, R. A. (2014). *Customer Satisfaction On Service Quality In Private Commercial Banking Sector in Bangladesh*. *British Journal Of Marketing Studies*, Vol. 2 No.2, pp. 1-11
- Analisis peningkatan kualitas pelayanan Frontliner Bank Syariah di Kota Banda Aceh* oleh Muhammad Raju Jainul
- Anatan, Lina. 2008. *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung. Alfabeta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 2, halaman 114-126
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta. Kencana
- Broniarczyk, Susan and Alba, 1994, "The Importance of the Brand In Brand Extension," *Journal of Marketing Research*", Jakarta.
- Gaol, Jimmy L, 2014, *A To Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Teori Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik Dan Bisnis*. Jakarta. Kompas Gramedia
- Gunarathne, W, H, D, P. 2014. *Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lanka Hotel Industry*. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 4, pp 1-8
- Haeril, Muhammad, 2011. *Kualitas Pelayanan PLN Ranting Rappang Kec. Pancarijang Kab. Sidrap (Online)*. Tersedia <http://repostroty.unhas.ac.id/>
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta Salemba Humanika
- <http://accounting-media.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-variabel-dependen-independen.html>

<https://www.coursehero.com/file/6782807/MIS10E-testbank-CH08/>

<http://ikhtisar.com/tugas-dan-fungsi-frontliner/>

<https://mebiso.com/4-kualifikasi-dasar-seorang-customer-service-perusahaan-anda/>

<http://pendidikansatpam.blogspot.com/2015/06/pelayanan-satpam-bagian-iii-bagaimana.html>

<https://news.detik.com/opini-anda/3116530/satpam-antara-dilema-dan-kebanggaan/05jan2019/17.15 wib>

<https://quizlet.com/37949480/chapter-7-truefalse-flash-cards/>

<https://quizlet.com/2877517/mis-375-chapter-2-flash-cards/>

<https://quizlet.com/37675790/mis5-flash-cards/>

<https://quizlet.com/5035621/chapter-6-flash-cards/>

<https://quizlet.com/72290030/mis-chapter-7-flash-cards/>

<https://quizlet.com/5392271/quiz-flash-cards/>

<https://www.coursehero.com/file/p3i9ral/Answer-FALSE-7-Spyware-is-software-that-comes-hidden-in-downloaded-applications/>

Igozo, Ernest Emeka and Ogba, Ike-Elechi. (2015). "Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector". *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32 (3), 250-269.

Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014. Hlm 66

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengolah Kualitas Layanan Perbankan Modul Sertifikasi Jejang Kualifikasi III Untuk Teller Dan Customer Service Jenjang Kualifikasi IV Untuk Funding Sales Representative Dan Jenjang Kualifikasi V Untuk Funding Product Development Manager*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama,

Jamal,A.,And Naser, K.(2003). " Factors Influencing customer satisfaction in the retail banking sector in Pakistan". *International Journal of Commerce and Management*, 13 (2), 29-53.

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005. Hlm 182

- Kassim, Norizan, and Abdullah, Nor Asiah. (2010). "The effect of perceived service quality dimension on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22 (3), 29-53
- Kaswan. 2016. *Peak Performance Mencapai Puncak Kinerja Melalui Pekerjaan Yang Bermakna Thriving, Engagement, Semangat Kerja, Flow, Dan Mindfulness*. Bandung. Alfabeta
- Kualitas Layanan Bagi Nasabah Di PT Banksyariah Mandiri Cabang Malang*, oleh Sri Budi Cantika Yuli/d3 Univ Muhammadiyah Malang/6 jan 2019/22.13WIB
- Lee, Gwo-Guang, And Lin, Hsiu-Fen. (2015). "Customer perceptions of e-service quality in online shopping". *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33 (2), 161-176
- Loke, Siew-Phaik, Taiwo, Ayankunle Adegbite, Salim, Hanisah Mat, and Downe, Alan G. 2011. "Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider". *Proceeding International Conference on Financial Management and Economics (IPEDR)*, 11, 24-29
- Moenir, H, A, S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta; Bumi Aksara
- Munandar, Aris. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Implementasi*. Jakarta. Mandala Nasional Publishing
- Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PTBNI (Persero) TBK Kantor Layanan Kawangkoan* oleh Trinita pingkan killing/e-journal "Acra Diurna" Volume V/No.3/Tahun 2016
- Rahayu, Betria Mudiyani, *Journal, Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto*, D-3 Institute Agama Islam Negeri Porwokerto
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta. Kompas Gramedia
- Rangkuti, Freddy. 2016. *SWOT Balanced Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif Plus Cara Mengolah Kinerja Dan Resiko*. Jakarta. Kompas Gramedia
- Rizki, Aliftia A. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Verifikasi Impor Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT Surveyor Indonesia (Persero)*. *Jurnal Aplikasi Manajemen Institute Pertanian Bogor*, Vol 12, No 1 ISSN 1963-5241.

- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Volume 3 No 1 Halaman 1-22
- Sampara, Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press
- Sanapiah, Azis, 2000. *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*, Jurnal Administrasi Negara, V 6 (1)
- Sandjojo, Nidjo. 2014. *Metode Alalisis Jalur Dan Aplikasinya Edisi Revisi*. Jakarta. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Santoso, Yoan P. Eris Dianawati dan Endi Sarwoko. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir*. Jurnal Universitas Kanjuruhan Malang. Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen ISSN 2337-563X. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Spradley, James P. 1997. *Metode Etnografi Pengantar : Dr. Amri Marzali MA*. Yogyakarta. PT Tiara Wacana Yogya
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Praktek riset perilaku konsumen teori kuisisioner alat dan analisis data*. Jakarta. CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Supranto, Johannes, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta; Rineka Cipta,.
- Tip menjadi customer service yang baik/<https://glints.com/id/lowongan/tips-customer-service/06012019/15.30> WIB
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "Service, Quality & Satisfaction". Andi. Yogyakarta
- wewenang satpam sebagai tenaga keamanan  
diperusahaan/<http://oaji.net/articles/2017/4674-1496891242.pdf>  
05jan2019/20;42