

## REFERENCES

- Oka, A. Y. (2001). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. Cetaka Kedua. PT. Pradnya Paramita: Jakarta.*
- Askolani & Machdalena Ressi J. (2016). "Pengaruh Motivasi dan Kemampuan kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Inti (Persero) Bandung"
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta, Cet. ke 15, 2013.
- Badi'u Rajab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Bank DKI Syariah.
- Biroekonomi.riau.go.id. 2021. Biro Ekonomi | Badan Usaha Milik Daerah Riau. [online] Available at: <<https://biroekonomi.riau.go.id/bumd/pt-bank-riau-kepri>> [Accessed 04 Desember 2021].
- Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta,: PT Buku Seru, Cet. ke 1, 2012.
- Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen* Yogyakarta : Graha Ilmu, Cet. ke 1, 2013
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Dendawijaya Lukman, *Manajemen Perbankan, Cet II* (Jl. Rancamaya, Ghalia Indonesia).
- Harun Risdianti 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa"(Skripsi Sarjana: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi: Makassar).
- Humaeriah, H. "Pengaruh Kemampuan Intelektual Dan Kemampuan Fisik Pegawai terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Pusat Disnakertrans Provinsi Jawa Barat" . *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*.
- Jumiati 2017, "Pengaruh Kualitas Produk dan Labelisasi Harga Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus di Alfa Midi Bau Massepe Parepare)"(Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah, Hukum Ekonomi Islam: Parepare).
- Kurniawan, A. (2010). *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*. Yogyakarta. MediaKom.

- Muhlisah Siti. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kantor Cabang Tangerang Bsd.
- Nurpitasari, (2018). "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di BPR Syariah Al Maburur Ponorogo"
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 121.
- Purnama, P.M. (2017) Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen wedding organizer di kota prabumulih, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 140-152.
- Rapika Sentia & Sari Puspita Anggri. (2019). Pengaruh Kepribadian Dan Kemampuan Intelektual Terhadap Kompetensi Guru Di Smkn 3 Kota Bengkulu.
- Samosir Remalia. (2016) Pengaruh Kemampuan Intelektual Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Pematangsiantar.
- Soeharsono Sagir, Ekonomi Indonesia Kapita Selekt, Cet I (Kencana Prenada Media Group, 2009), h .130.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suriyani (2020) The Effect Of Risk Perception To Buy Online Products.
- Theo Sabinus .(2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Abdul Muis).
- Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa, Cet I (Yogyakarta: Penerbit Andy, 1998), h. 68.
- Rahmadani Try. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Parepare.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, Cet. Ke 3, (2010).
- Yunita. (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan (Tesis), Medan, Universitas Sumatra Utara.
- Zulfan & Maijati (2018) Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Aceh.