



## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Jakarta
- Andri. (2015). *Pengantar Manajemen 3 in 1*. Media Yogyakarta : Tera
- Arini. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus
- Evita. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta : komunitas bisnis
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama Kompas Gramedia.
- Ismail. (2017). *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta : [Prenada Media](#)
- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Latumaerissa R Julius. (2014). *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Mutchar Bustori. (2016). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Kencana
- Mulyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit In Media : Jakarta
- Nawawi dalam asrana. (2016). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan kinerja*. Jakarta : Kencana
- Produk dan Layanan. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk . Diakses dari [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Pada Tanggal 12 Maret 2019
- Sejarah. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk Diakses dari [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Pada Tanggal 12 Maret 2019.
- Struktur Organisasi. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk Diakses dari [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Pada Tanggal 12 Maret 2019.