

DAFTAR PUSTAKA

_____, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Struktur Organisasi Diakses pada 9 Maret 2019, dari <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>

Budisantoso, T., & Nuritomo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta : Salemba Empat.

Buku Pedoman Standar Operasional Prosedur PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

Fahmi, I. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Bandung : Alfabeta.

Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama Kompas Gramedia.

Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama Kompas Gramedia.

Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.