

DAFTAR PUSTAKA

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

Antonius & dkk. (2014). *Relasi dengan Dunia (Alam, Iptek, & Kerja)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Haryono, PM. Budi. (2018). *How To Be A Professional Customer Service Edisi ke 1*. Jakarta:C.V ANDI OFFSET

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Edisi ke 1*:PT. Gramedia Pustaka Utama

Jejak langkah PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Diakses dari www.bankbjb.co.id Pada Tanggal 7 April 2019

Kasmir.(2004). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Pengertian Bank, Jenis, dan Fungsinya untuk Masyarakat <https://www.cermati.com> Diakses Pada Tanggal 8 Mei 2019

Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Diakses dari www.bankbjb.co.id Pada tanggal 13 Mei 2019

Struktur Organisasi PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Diakses dari www.bankbjb.co.id Pada Tanggal 20 Mei 2019