

## 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](http://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](http://www.bankbjb.co.id) Pada tanggal 13 Mei 2019

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