

## DAFTAR PUSTAKA

\_\_\_\_\_. Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Kasmir. (2016). *Dasar-Dasar Perbankan edisi revisi 2014*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Fahmi. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Bandung: ALFABETA, cv

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2018). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks

Ismail. (2014). *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

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

Andrianto. (2015). *Manajemen Bank*, Jakarta: CV. Penerbit Qiara Media