

DAFTAR PUSTAKA

- ____, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.
- Aryanti, H.G., Setiadi, O.S., Hastyorini, I.R., & Sari, K. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Klaten: Cempaka Putih.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Latumearissa, J.R. (2014). *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Produk dan Layanan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Diakses dari: www.bankbjb.co.id Pada Tanggal 2 April 2019.
- Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Diakses dari: www.bankbjb.co.id Pada Tanggal 2 April 2019.
- Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Diakses dari: www.bankbjb.co.id Pada Tanggal 5 Maret 2019.