

DAFTAR PUSTAKA

- _____, *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998*
- Fahmi, Irham. (2016). *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, Surabaya: Mitra Wacana Media.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Supramono, Gatot. (2014). *Perbankan dan Masalah Kredit: Suatu Tinjauan Di Bidang Yuridis*, Jakarta: Rineka Cipta
- Hasibuan, M.S.P. (2015). *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengenal Operasional Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Andrianto., Fatihuddin, D., Firmansyah, A. (2019). *Manajemen Bank*, Jakarta: CV. Qiara Media
- Nawawi, H.H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Mulyadi, Deddy. (2014). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, Jakarta: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. (2014). *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta
- Buku Modul *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

