

DAFTAR PUSTAKA

- _____, Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Jakarta.
- Buku Modul *customer service* PT. Bank BJB (Persero), Tbk.
- Fahmi, I. (2014). *Pengantar perbankan teori dan aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Ismail. (2010). *Akutansi Bank*, Jakarta : Kencana
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola kualitas layanan perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2013). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Latumaerissa, J. R. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Purnamawati, I G. A, dkk. (2014). *Aktansi Perbankan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rifai, Veithzal, dkk. (2013). *Commercial Bank Managemen*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.