

## DAFTAR PUSTAKA

\_\_\_\_\_, *Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November Pasal 1 Tentang Pokok Pokok Perbankan*

Drs. Ismail, MBA., Ak.(2011) *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ir. Drs. Lukman dendawijaya, M.M. (2009). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Nurul ichsan hasan MA. (2014). *Pengantar Perbankan*, Jakarta: Gaung Persada Press Group

Struktur Organisasi Bank BJB. (2017). Diakses 4 Mei 2018, Dari <http://www.bankbjb.co.id/id/corporate-website/hubungan-investor/tentang-bank-bjb/struktur-organisasi.html>

