

DAFTAR PUSTAKA

- _____, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.
- Abdullah, Thamrin. 2017. *Manajemen Pemasaran*, Depok: Rajawali Pers.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- 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*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2015. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Struktur Organisasi Diakses pada 6 Mei 2018, dari <http://www.bankbjb.co.id/id/corporate-website/hubungan-investor/tentang-bank-bjb/struktur-organisasi.html>
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.