

DAFTAR PUSTAKA

_____, *Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.

Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2017. *Manajemen Perbankan Edisi revisi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. PT Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Akses Data:

<https://www.btn.co.id/08.21> Senin, 07 Mei 2018

<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami-09.59> Selasa, 24 April 2018

