

## DAFTAR PUSTAKA

\_\_\_\_\_, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.

Muchtar, Bustan., Rahmidani, Rose., & Sari, M.K. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

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

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Latumearissa, J.R. (2014). *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Produk dan Layanan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Diakses dari: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Pada Tanggal 16 September 2019.

Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Diakses dari: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Pada Tanggal 16 September 2019.

Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Diakses dari: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) Pada Tanggal 27 November 2019.