

DAFTAR PUSTAKA

- BJB. (2022). Sejarah dan Profil Perusahaan. bankbjb.co.id. [online] Tersedia:
<https://www.bankbjb.co.id/>. [5 maret 2022]
- BJB. (2022). Visi dan Misi Bank BJB. bankbjb.co.id. [online] Tersedia:
<https://www.bankbjb.co.id/>. [5 maret 2022]
- BJB. (2022). Produk dan Layanan. bankbjb.co.id. [online] Tersedia:
<https://www.bankbjb.co.id/>. [5 maret 2022]
- Dendawijaya, Lukman. 2009. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI.
- I Gusti dkk. 2014. *Akuntansi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola kualitas layanan perbankan*, Jakarta:
Gramedia Kompas Utama.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent*, Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo
Persada.
- Lubis, Irsyad. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan*, Medan: USUPress.
- Nazir, Moh. 2010. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Raminto, Atik. 2018. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif*, Bandung: Alfa
Beta.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Tentang Perbankan.