**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

Abdullah Thamrin,Tantri Francis.2014,*Bank dan Lembaga Keuangan*, PT RajaGrafindo,Jakarta.

Afif. F. dan Aripurnomo. Y, 2008. *Strategi Dan Operasional Bank*, PT Eresco,Bandung.

Budisantoso,T. dan Nuritomo.2014.*Bank dan Lembaga Keuanganlain*,Salembaempat,Jakarta.

IkatanBankir Indonesia,2015. *MemahamiBisnis Bank,* PT GmediaPustakaUtama,Jakarta.

Kasmir,2009. *ManajemenPerbankan*,PT Raja Grafindo,Jakarta.

Kasmir,2014. Dasar-Dasar Perbankan,PT Raja Grafindo,Jakarta.

**Undang-Undang:**

Peraturan bank Indonesia tentangperubahanpenyelesaianpengaduannasabah No7/7PBI/2005, peraturan bank Indonesia No 10/10/PBI/2008.