



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Kajian internal implementasi service level agreement (SLA) pada proses kredit konsumen selain bisnis kartu pada PT Bank X

BURHANUDDIN, Luthfy, Anita Lestari, Dra., M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# **KAJIAN INTERNAL IMPLEMENTASI SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA PROSES KREDIT KONSUMER SELAIN BISNIS KARTU PADA PT BANK X**

Thesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA

diajukan oleh  
**Luthfy Burhanuddin**  
15215/PS/MM/04

Kepada  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2008**