

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N. dan Vijay Govindarajan. 1998 *Management Control Systems*. Edisi ke-9. Boston: McGraw Hill- Irwin.
- Anugrah, Andi. 2005. "Strategi Call Center Perbankan sebagai Interaksi Nasabah". [www.ebizzasia.com/Volume III no.23/Januari](http://www.ebizzasia.com/Volume%20III%20no.23/Januari).
- Call Center Learning Center. 2006. "Service Level, How Good is Good Enough ? ", [http:// www.call-center.net](http://www.call-center.net), diakses 14 Oktober.
- Cleveland, Brad dan Debbie Harne. 2004. *Call Center Operations Management: Handbook and Study Guide*. Annapolis: Call Center Press.
- Dess, Gregory G & G.T. Lumpkin. 2003 *Strategic Management: Creating Competitive Advantage*. Boston: McGraw Hill- Irwin.
- Jahari Tajwini. 2006. "Jembatan Tanpa Batas dengan Pelanggan". *Marketing*, No.02/VI, Februari.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. 1996. *Translating Strategy Into Action: The Balanced Scorecard*. Boston Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton (terjemahan) 2000: *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi: Balanced Scorecard*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Kompas. 2008. "Tabungan yang Masih Memesona Masyarakat". Rabu, 12 Maret.
- Kuncoro, Mudrajad. 2006. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Lampungpost. 2006. "MS Hidayat, Ketua Umum Kadin Indonesia: Kadin Kecwa Perbankan Lamban Turunkan Suku Bunga Kredit" –Selasa, 14 November 2006, <http://www.lampungpost.com>, diakses 14 November 2006.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Prahalad, C.K. & Hamel. G. 1990. *The Core Competence of The Corporation*, Harvard Business Review, May-June: 79-91.

- Porter, Michael E. 1996. *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. International Edition. New York: The Freed Press.
- Reh, F. John. 2007. “Key Perfomance Indicators”. <http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm>. diakses 13 Mei.
- Supranto, J. M.A. 2003. *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thompson, A.A. dan Strickland III, A.J. 2001. *Strategic Management. Concept and Case*. Edisi ke-12. New York, NY: Mc Graw Hill-Irwin.
- Umar, Husein. 2005. *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia
- Yuwono, Sonny, Edy Sukarno dan Muhammad Ichsan. 2006. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta: Gramedia.
- , 2000. *Kajian Layanan Dengan Fasilitas Phone Banking*. Divisi Operasional PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta.
- , 2005. *Laporan Kinerja BNI Phoneplus*. Divisi Operasional PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta.
- , 2006. *BNI Lima Puluh Tahun*. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta.
- , 2006. *Laporan Kinerja BNI Phoneplus*. Divisi Operasional PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta.
- , 2006. *Laporan Tahunan BNI*. PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk. Jakarta.
- , 2007. *Laporan Kinerja BNI Phoneplus*. Divisi Operasional PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Jakarta.
- , 2007. *Standar Call Monitoring*. Divisi Operasional PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk. Jakarta.

<http://www.telkom.co.id/pojok-media/siaran-pers/telkom-menurunkan-tarif-percakapan-slj-j-hingga-46.html>. diakses Kamis, 10 April 2008