

DAFTAR PUSTAKA

- UU No. 19 tahun 2003 tentang BUMN
- Akhmad, Chairul. 2014. *BNI Dikukuhkan Sebagai Bank Persepsi Terbaik*, Republika 5 Desember 2014 diakses dari <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/14/12/05/ng3jy1-bni-dikukuhkan-sebagai-bank-persepsi-terbaik> tanggal 2 April 2015.
- Anoraga, Pandji. 1995. *BUMN, Swasta dan Koperasi Tiga Pelaku Ekonomi*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Arman, Arry A. 2008. *SMS Banking BNI Benar-Benar Parah*. <https://kupalima.wordpress.com>, diakses 9 Juli 2015.
- Ballard, Kristen. 2008. *Building a Strong Customer-Centric Strategy to Enable CRM and Develop Customer Loyalty*. Journal of Information Management. Pp.1-86. <http://scholarsbank.uoregon.edu/>. diakses 4 April 2014
- BNI. 2010. *Laporan Tahunan: Embracing Opportunities Exploring Possibilities*. Jakarta.
- BNI. 2011. Laporan tahunan : *A Head With Confidence*, Jakarta
- BNI. 2013. Laporan Tahunan: *Bigger, Better, Together*, Jakarta.
- BNI. 2014. Laporan Tahunan: *Advancing On Right Track*, Jakarta
- BNI. 2014. *Banking Service Excellence Monitor (BSEM) 2014: BNI Borong 4 Penghargaan Terbaik*, www.bni.co.id, diakses 1 Juni 2015
- Cummings & Christopher. 2008. *Organization Development & Change*. USA: South Western Cengage Learning
- Darsono, Dr. 2006. *Budaya Organisasi Kajian Tentang Organisasi, Media, Budaya, Ekonomi, Sosial dan Politik*. Jakarta: Djadit Media
- Ebert, Ronald J & Ricky W. Griffin. 2007. *Bisnis*. Jakarta : Erlangga
- Griffin, Ricky. 2002. *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: PT. Gramedia
- Hartanto, Frans Mardi. 2009. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia Menciptakan Nilai dengan Bertumpu Pada Kebijakan dan Potensi Insani*. Bandung: PT. Mizan Pustaka
- Heckl, D& Moorman, J. 2007. *How to Design Customer-Centric Business Processes in the Banking Industry*. *Journal of Financial Transformation*. Vol. 21. pp. 67-76. <http://frankfurt-school.de/>. diakses 4 April 2014
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung : Pt. Refika Aditama
- Karmelia, Lily. 2007. *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. <http://www.mdp.ac.id/>. Diakses 17 Juni 2015

- Kartajaya, Hermawan.2002. *MarkPlus On Strategy 12 Tahun Perjalanan MarkPlus & CO Membangun Strategi Perusahaan*, diakses 9 Juli 2015, dari NetLibrary Database.
- Kobie Marketing. 2011.*Implementing and Measuring a Customer Centricity Framework*. Pp.1-14. <http://kobie.com>, diakses 12 Mei 2014
- Kotler, Philip & Fernando. 2004. *Marketing Berbagai Teknik Baru Untuk Mendapatkan Ide-Ide Terobosan*. Jakarta: Erlangga
- Kreitner R & Angele Kinicki.2003. *Organizational Behavior*. Terjemahan Erly Swandy. Jakarta: Salemba Empat
- Kristiyanto, Donny. *Implementasi Internetworking di BNI*. <http://donny50e.blogstudent.mb.ipb.ac.id/>. Diakses tanggal 2 Juni 2015
- Ndraha, Taliziduha. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Majalah Eksekutif. 2014. *Karyawan sebagai penggerak inovasi*. The Jakarta Consulting Grup Partner in Change 29 Juli 2014 diakses dari <http://www.jakartaconsulting.com/publications/articles/strategy/karyawan-sebagai-penggerak-inovasi> tanggal 17 Februari 2015.
- Market Research Industry. *Banking Service Excellence Monitor Tahun 2009-2014*. Jakarta
- MarkPlus Inc & Biro Riset Infobank. *Indonesian Bank Loyalty Index*, Jakarta.
- Megasari Dyah. 2011. *Nasabah Mengeluh Buruknya Layanan BNI Dua Hari Ini*. Kontan 21 Desember 2011 diakses dari <http://keuangan.kontan.co.id/news/nasabah-mengeluh-buruknya-layanan-bni-dua-hari-ini> tanggal 11 Maret 2014
- Moeljono, Djokosantoso. 2005. *Cultured! Budaya Organisasi dan Tantangan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Nurdin, Andriani. 2012. *Kepailitan BUMN Persero Berdasarkan Asas Kepastian Hukum*. Bandung: PT Alumni
- Peppers & Rogers Group. 2011. *Retail Banking: Transformational Model for Growth Using a Customer Centric Approach*. pp 20-40. <http://peppersandrogersgroup.com/>. diakses 13 Maret 2014
- Rangkuti, Freddy.2002.*Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rashid Abd & Rahim Abd. 2006.*Agenda Perubahan: Pengurusan Sumber Daya Manusia dan Kerjaya*. Kuala Lumpur: Maziza Sdn.Bhd
- Reynaldi, Raymond dkk.2010. *Hadapi Persaingan, Bank BNI Ubah Strategi*. Kontan 23 April 2010 diakses dari <http://keuangan.kontan.co.id/news/hadapi-persaingan-bank-bni-ubah-strategi-1> tanggal 25 April 2014
- Riyani, Nia. 2009. *Analisis Harapan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multimedia Mobile Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU*. Skripsi dipublikasikan. Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatra Utara

- Semiawan, Conny. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Diakses 17 Maret 2014, dari NetLibrary Database
- Suharyadi dkk. 2007. *Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah .2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sunikka, Anne. 2013. *From a Customer Focused to a Customer Centric University IT*. <http://eunis2013-journals.rtu.lv/> diakses 31 Maret 2014
- Suprajitno, Hendra. 2013. *Rilis Produk, BNI Andalkan Konsep Customer Centric*. Marketeers 27 Agustus 2013. diakses dari <http://marketeers.com/article/rilis-produk-bni-andalkan-konsep-customer-centric.html> tanggal 17 Maret 2014
- Susanto, A.B & Himawan W. 2004. *Power Branding Membangun Merk Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta : Quantum Bisnis & Manajemen (PT. Mizan Publika)
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Renada Media Group
- Suyanto, M. 2004. *Analisis dan Desain Aplikasi Multimedia Untuk Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Suyanto, M. 2006. *Revolusi Organisasi dengan Memberdayakan Kecerdasan Spiritual*. Yogyakarta: Andi Offset
- Suyanto, M. 2006. *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo
- Thoyib, Armanu. 2005. *Hubungan Kepemimpinan, Budaya, Strategi dan Kinerja: Pendekatan Konsep, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 7. No 1. Pp 60-73. <http://puslit2.petra.ac.id/>. Diakses 16 Juni 2015
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Utami, Rina Fitriliana. 2010. *Strategi Pemasaran Produk Pada PT. BNI Syariah Cabang Surakarta*. tugas akhir dipublikasikan. Keuangan dan Perbankan. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Widajat, Rochmanadji. 2009. *Being a Great Sustainable Hospital*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Winardi. 2005. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Yin, Robert K. 2006. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yuniarso, Agus. 2008. *Jogja: Gedung Bank*. <http://www.flickr.com>. diakses tanggal 2 Juni 2015