

## DAFTAR PUSTAKA

1. Champy, James. *Manajemen Rekayasa-Ulang*, Buku Bacaan Yang “Harus” Untuk Pemimpin Masa Depan. Binarupa Aksara, Jakarta, 1996.
2. Harrington, H. James., *Business Process Improvement, The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. Mc Graw-Hill, Inc., USA, 1991.
3. Malhotra, Y. *Business Process Redesign : An Overview*, IEEE Engineering Management. Review, 1998, v.26, no. 3. (<http://www.brint.com/papers/bpr.htm>)
4. Peraturan Pemerintah Nomor: 14 tahun 1969 tentang **Ketentuan - ketentuan pokok mengenai tenaga kerja**, Jakarta, 1969.
5. Richard F. Gerson, Ph.d, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerjemah : Hesty Widyaningrum- Cet.3- Jakarta:vPenerbi PPM,2004.
6. Rahma, Dian, . *Analisis dan Desain Ulang Proses Bisnis Layanan Penanganan Gangguan Telepon PT. Telkom Berdasarkan Kriteria Waktu*, Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri STT Telkom, 2004.
7. R. Tenner, Arthur, DeToro, Irving J. *Process Redesign, The Implementation Guide for Managers*. Addison-Wesley, 1997.
8. Sentanoe Kertonegoro, **Aspek-aspek jaminan sosial perencanaan, pembiayaan dan peranannya**, Mutiara Sumber Widya, Jakarta, 1989
9. Wibowo, Meidi. *Efisiensi Perusahaan Melalui Penerapan Manajemen Proses Bisnis*. Grasindo., Jakarta, 2004.
10. Wolf D. Schumacher, *Managing Barriers to Reengineering Success*, 1992. ([http://www.prosci.com/w\\_8.htm](http://www.prosci.com/w_8.htm))