

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Evans, James R & William M. Lindsay. 2005. *The Management and Control of Quality*. South-Western: Thomson.
- Gasperz, Vincent. 2001. *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent. 2002. *Konsep Vincent : Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit : Bumi Aksara
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. *Manajemen Operasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hidayat. 2010. *Menyusun Skripsi dan Tesis*. Bandung : Informatika
- Indranata, Iskandar. 2006. *Terampil dan Sukses Melakukan Audit Mutu Internal ISO 9001 : 2000 Berdasarkan ISO 19011 : 2002*. Bandung : Alfabeta
- Indranata, Iskandar. 2007. *Panduan Penerapan ISO 9001: 2000 untuk Industri Air Minum dalam Kemasan (amdk)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bandung : Ghalia Indonesia.

- Singarimbun, M dan Effendi, S.1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:LP3ES.
- Suardi, Rudi. 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000: Penerapannya untuk Mencapai TQM*. Jakarta: PPM.
- Sudjana. 2004. *Statistika untuk Ekonomi dan Niaga*. Bandung : Tarsito Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, Moh. Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Bandung: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Bandung: Andi
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Skripsi**
- Agustini, Indah. 2007. *Hubungan Penerapan Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001: 2000 dan Kinerja Perusahaan pada PT. Telkom Kandatel Bandung Jln. Lembong No.11*. Skripsi S1 Ekonomi UPI, Bandung.
- Topik. 2008. *Analisis Kinerja Perusahaan Berdasarkan Balanced Scorecard pada CV. Idola Indonesia*. Skripsi S1 Ekonomi UPI. Bandung

#### **Internet**

- \_\_\_\_\_. (2002). *Telkomsel Terima ISO 9001 Enam Kali*. Tersedia  
<http://www.sinarharapan.co.id>

\_\_\_\_\_. (2004). *Telkomsel Terima ISO 9001 versi 2000*. Tersedia  
<http://www.Telkomsel.co.id>

\_\_\_\_\_. *ISO 9001: 2000 apakah sebuah kebutuhan atau keharusan?*. Tersedia  
<http://id.saltanera.com>

\_\_\_\_\_. (2008). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor :  
 12/PER/M.KOMINFO/04/ 2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi  
 Dasar pada Jaringan Bergerak Seluler*. Tersedia <http://www.depkominfo.com/>

Dian Mardiana. (2008). *Sumber Daya Call Center*. Tersedia : <http://www.midas-solusi.com/>

<http://www.iso.ch>

<http://www.asq.org>

### **Buletin & Majalah**

Jefta. 2005. CFQ edisi 1. *CFQ Newsletter : artikel ISO, sekilas CFQ, Event CFQ,  
 dan Pengetahuan TQM Glossary*. Penerbit : CFQ Binus.

\_\_\_\_\_. 2008. *Pendapatan Ring Back Tone Operator Seluler*. Swa no.12/XXIV/  
 12- 25 JUNI.

*Nielsen Research report for Telkomsel*