

DAFTAR PUSTAKA

Basu, Ron. (2004). *Six-Sigma to operational excellence: role of tools and techniques*. International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage (IJSSCA) Emerald Group Publishing

Gaspersz, Vincent.(2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBNQA dan HACCP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Gasperz, Vincent. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. 2007. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Huda, Attar Amirul. (2009). *Implementasi Six Sigma dalam perbaikan Penanganan Gangguan Jaringan Telepon PSTN untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Tugas Akhir Teknik Industri IT Telkom

Kausik Prabhakar, et al.,(2005). *THREE ENGINES OF SIX-SIGMA -Strategic Approaches to Improve, Create and Manage Processes*. An International Journal, Vol. 29, No. 2, July-September, 2005

Kwak Young Hoon & Anbari Frank T.(2006). *Benefits, obstacles, and future of six sigma approach*. Elsevier Group Publishing.

Mustafa, Hasan.(2000). *Teori Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Pande, Peter S. (2003). *The Six Sigma Way (Bagaimana GE, Motorola dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah Kinerja Mereka)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Yulianti, Eka Maya. (2009). *Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan Speedy dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. Bandung: Tugas Akhir Teknik Industri IT Telkom

- (2007). *Aplikasi 6 Sigma pada perusahaan Indonesia*. (online). Available: <http://vibizmanagement.com/journal.php?id=15&sub=journal&page=quality&awall=60>. [21 Agustus 2010]
- (2009). *Layanan Kelistrikan PLN APJ Jabar dan Banten*. (online). Available: http://www.pln-jabar.co.id/layan_listrik.htm. [30 November 2009]
- (2010). *Investasi Rp1,5 Triliun Atasi Krisis Listrik Jabar*. (online). Available: www.metrotvnews.com [21 Agustus 2010]
- (2010). *PLN kurangi Gangguan Listrik*. (online). Available: <http://www.tempointeraktif.com>. [30 Mei 2010]
- (2010). *Service Level Agreement STRATEGI MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN*. (online). Available: www.ebizzasia.com. [21 Agustus 2010]