

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianto, 2010. *Meningkatkan Minat Belajar Sains Siswa Kelas III SD Negeri No. 159/i Rambahan Menggunakan Media Gambar Melalui Metode Diskusi Kelompok*. Diakses 02 Juli 2011. <http://cucuzakariyya.files.wordpress.com/2010/06/proposal-ptk-08-arifianto.doc>.
- Brue, Greg, 2002. *Six Sigma For Managers*. Jakarta : Penerbit Canary.
- Eni, 2008. *Sistem Reward dan Punishment Untuk Meningkatkan Sumber Daya Manusia*. Diakses 02 Juli 2011. <http://ipdnartikelgratis.blogspot.com/2008/09/sistem-reward-dan-punishment-untuk.html>.
- Evans, James R., William M. Lindsay, 2007. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*. Translated from English by Afia R. Fitriati. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Gaspersz, Vincent, 2002. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:2000, MBNQA, dan HACCP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Juran, Joseph dan A. Blanton Godfrey, 2000. *Quality Handbook Fifth Edition*. New York : Mc. Graw Hill Companies.
- Kharisma, Oktawidya Intan, 2010. *Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Penanganan Gangguan Speedy Dengan Metode Six Sigma di PT Telkom Kandatel Bandung*. Tugas Akhir. Bandung : IT Telkom.
- Naroh, 2010. *Manajemen Pelatihan*. Diakses 01 Juli 2011. http://bystrekermraanjogjacity.blogspot.com/2009/01/manajemen-pelatihan_11.html
- Nainggolan, Lidia Nevrida, 2010. *Analisis dan Pengukuran Kinerja Layanan Penanganan Gangguan Listrik di PT PLN Unit Pelayanan Jaringan Bandung Selatan Dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. Tugas Akhir. Bandung : IT Telkom.
- Pande, Peter dan Larry Holpp, 2003. *Berpikir Cepat Six Sigma*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Pande, Peter S, Robert P. Neuman, Roland R. Cavanagh, 2003. *The Six Sigma Way – How GE, Motorola, and Other Top Company are Honing Their Performance*. Translated from English by Dwi Prabantini. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- PLN, 2010. *Data Dasar Laporan Pemadaman*. Depok : PT PLN APJ Depok.
- PLN, 2010. *Memenangkan Perang Jawa Bali*. Mataram : PT PLN.

- PLN, 2010. *Program Strategis APJ Depok 2010 – 2012*. Depok : PT PLN APJ Depok.
- PLN, 2010. *PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten*. Diakses 24 November 2010. <http://www.pln-jabar.co.id>.
- Ramadona, Meinawati Nur, 2010. *Usulan Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemasangan Sambungan Tegangan Rendah PT PLN UPJ Bogor Kota Dengan Menggunakan Metode Lean Sigma*. Tugas Akhir. Bandung : IT Telkom.
- Sidik, Jafar M, 2010. *Konsumsi Listrik Nasional Naik 10 Persen*. Diakses 24 November 2010. <http://www.antaranews.com/berita/1286079293/konsumsi-listrik-nasional-naik-10-persen>.
- Tjiptono, Fandy, 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Yamit, Zulian, 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Penerbit EKONISIA.