

Daftar Pustaka

- Bodin & Dawson. 1999. *The Call Center Dictionary*. New York : Telecom Books.
- Departemen Komunikasi dan Informatika. 2012. *Uji Publik Rancangan Peraturan Menteri*, (online), (http://kominfo.go.id/siaran_pers/detail/2529/Siaran+Pers+No.+19-PIH-KOMINFO-2-2012+++tentang+Standar+Kualitas+Telekomunikasi+Akan+Lebih+Diperketat%3A+Uji+Publik+3+RPM+Standar+Kualitas+Layanan+Telekomunikasi), diakses 4 maret 2012).
- Ditya, Tegar. *Optimalisasi Call Center 147*. Bandung : Telkom University
- Freeman, Roger L. 1996. *Telecommunication System Engineering-third edition*. New York : John willey & sons.
- Henny, Grace. 2011. *Call Center Idol*. Jakarta : Contact center Indonesia.
- Hotniar,Siringgo ringgo. 2005. *Riset Operasional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- <http://caxra.com/?p=186>
- <http://myjobstreet.jobstreet.com/career-enhancer/basic-salary-report.php?param=Call%20Center%20Agent|97||id>
- Levin. 2002. *Telecommunication Engineering*. . New York : John willey & sons.
- Mulyono, James. 1991. *Pengenalan Dunia Telekomunikasi* : Institut Teknologi Bandung.
- Rancangan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika. 2012 . **Standar Kualitas jasa layanan telekomunikasi seluler**. Jakarta : Departemen Komunikasi dan informatika
- Tampubolon.Manahan. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Yulianto, Agung. 2007. *Call Center Model*. Bandung : Pelita Ilmu.