

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: PT. Granit, 2005
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995
- Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesembilan, jilid I*. Jakarta: PT. Indeks, 2004
- Gomes, Faustino Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. ANDI, 2007
- Hamalik, Oemar. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Pelatihan Ketenagakerjaan: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005
- _____. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2001
- Istijanto. *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium, Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks, 2004
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1998

- Munandar, Ashar Sunyoto. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press, 2001
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia, cet. 6*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005
- PB, Triton. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: TUGU, 2005
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Pustaka, 2005
- Robbins, Stephen. *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi, Aplikasi Jilid I*. Jakarta: Prenhalindo, 1996
- Ruky, Achmad S. *Sumber Daya Manusia Berkualitas mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, 2006
- Santoso, Singghi dan Fandi Tjiptono. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo, 2001
- _____. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo, 2001
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- _____. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rieneka Cipta, 2002
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei, Edisi II*. Jakarta: LP3ES, 1999

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. ALFABETA, 2006

Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2007

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction*. Jakarta: CV. ANDI, 2007

Torrington, Derek. *Seri Pedoman Manajemen: Manajemen Umum*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 1989

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2003

_____. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005

Winardi, J. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media, 2004

Sumber lain:

Angreni. 2005. Persepsi Karyawan tentang Pelaksanaan Pelatihan Di Bagian Call Center Pada Bank ABC. *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak diterbitkan

Hary. 2007. Hubungan Program Advance Training dengan Tingkat Produktivitas Agen Leader Wilayah Jakarta Periode Tahun 2007 pada PT Asuransi Takaful Keluarga. *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak diterbitkan

Naomi. 2006. Hubungan antara Program Pelatihan Kerja dengan Produktivitas Karyawan Level Operator, Studi pada Divisi Produksi PT Unitex Tbk Bogor. *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak diterbitkan

“Persaingan pada Industri Telepon di Indonesia,” http://www.persaingan_industri_komunikasi.co.id, 18 September 2007

“PT Infomedia Nusantara,” <http://intra.telkom.co.id>, 13 April 2007

“Sekilas tentang Telkom,” <http://www.telkom.co.id>, 11 Agustus 2007

“Tumbuhnya industri telekomunikasi,” http://www.industri_komunikasi.co.id, 17 September 2007