

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta. (2003).
- Gasperz, Vincent Pedoman Implementasi Program *Six Sigma* Terintegrasi Dengan ISO 9001 : 2000, MBNQA, dan HACCP. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. (2002).
- Gasperz, Vincent *Statistical Prosess Control* : Penerapan Teknik-Teknik Statistik Dalam Manajemen Bisnis Total. Edisi 1. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. (1998).
- <http://mc4-teknik.blogspot.com/2011/03/analisis-mode-kegagalan-drop-call-pada.html> “data faktual pada PT. TELKOM.(diakses pada 25 juli 2011).
- <http://www.google.co.id/search?client=firefox-a&rls=org.mozilla%3Aen-US%3Aofficial&channel=s&hl=id&source=hp&biw=&bih=&q=faktor+penyebab+lelah+menrut&btnG> “Faktor lelah menurut pendapat para ahli” (diakses pada 2 Agustus 2011).
- Ishikawa Kaoru. Teknik Penuntun Pengendalian Mutu. Perpustakaan Nasional : katalog dalam terbitan (KDT). (1989).
- Mulyono, Sri. Riset Operasi. Lembaga penerbit Fak Ekonomi UI. Jakarta. (2002).
- Wahyu Ariani, Dorothea. Pengendalian Kualitas Statistik. Penerbit Andi. Yogyakarta. (2004).