

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, Saifuddin, "Reliabilitas dan Validitas", Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997.
2. Elnida, "Pengukuran Komitmen Karyawan (Studi Kasus : Unit Bisnis Call Centre Kandatel Sumbagsel)", Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2004.
3. Gaspersz, Vincent, "Total Quality Management", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
4. Kartajaya, Hermawan, "Telkom Transformation On Becoming Customer Centric Organization", Marrkplusnco, Jakarta, 2004.
5. Kotler, Philip, "Manajemen Pemasaran (Jilid 1), edisi 10", *Marketing Management*, Alih Bahasa : Hendra Teguh, S.E., Ak., Ronny A. Rusli, S.E., Ak., dkk., PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.
6. Lubis, Marina Yustiana, "Hubungan Antara Kesediaan Dan Kesanggupan Individu Dengan Komitmen Karyawan Pada Pelayanan Pelanggan", Tesis, Program Pascasarjana Psikologi Universitas Indonesia, Depok, 2002.
7. Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu., "Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia", Refika Aditama, Bandung, 2003.
8. Nasution, M. N., "Total Service Management : Manajemen Jasa Terpadu", Ghalia Indonesia, Bogor, 2004.
9. Peccei, Riccardo. And Patrice Rosenthal, "The Antecedents Of Employee Commitment To Costumer Service : Evidence From a UK Service Context", *The International journal of human resources management*, 8 (1), 66-86, February 1997.
10. Ratminto, Winarsih A. S., "Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter*, dan Standar Pelayanan Minimal", Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
11. Santoso S., Tjiptono F., "Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS", PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
12. Satmoko, Irmim S., "Mendesain Strategi Pelatihan Karyawan", Seyma Media, 2004.
13. Schwartz, David J., "The Magic of Thinking Big", *Berpikir dan Berjiwa Besar*, Alih Bahasa : Drs. F.X. Budiyo, Binarupa Aksara, Jakarta, 1996.
14. Sulaiman, Wahid, "Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus & Pemecahannya", ANDI, Yogyakarta, 2004.
15. Usmara, A., "Praktik Manajemen SDM : Unggul Melalui Orientasi & Pelatihan Karyawan", Santusta, Yogyakarta, 2006.
16. Tschohl, John., Franzmeier, Steve., "Achieving Excellence Through Customer Service", Prentice Hall, New Jersey, 1991.
17. Witarna, I Wayan, "Pengukuran Komitmen Karyawan Pada Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus : Dinas Pelayanan dan Unit Pelayanan Kandatel Bali)", Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri STT Telkom, Bandung, 2005.