

DAFTAR PUSTAKA

Hantoro, Gunadi Dwi. *SPEEDY Untuk Mobile, Mungkinkah?*. (online). Tersedia: <http://www.ristishop.com> [5 Mei 2006].

Hantoro, Gunadi Dwi. *Speedy: Dari Wartel Menuju Wartel + Warnet Broadband*. (online). Tersedia: <http://www.ristishop.com> [5 Mei 2006].

Harrington, H. James, *Business Process Improvement workbook*, Mc Graw-Hill, Inc., USA, 1997

Malvinasari, Andini. *Usulan Perbaikan Proses Bisnis Starpro Menggunakan Metode Business Process Improvement*. Tugas Akhir Teknik Industri. STT Telkom. Bandung. 2005

Teknologi x-DSL, Lab Access Wireline PT. Telkom, Tbk, 2004.

Widiantara, Agus. *Desain Service Level Agreement dan Simulasi Proses Bisnis Penanganan Gangguan Divisi Network Operation PT Telkomsel*. Tugas Akhir Teknik Industri. STT Telkom. Bandung. 2006