

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rireka Cipta.
- Arthur., Eka, Andry., Robert., Abdurachman, Edi. (2008). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting Pada PT Tugu Pratama Indonesia. *Jurnal Piranti Warta*, 11(1), 28-44.
- Badan Pusat Statistik. (2012). *Perkembangan Beberapa Indikator Utama Sosial-Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Bairi, Jayachandra., Manohar, B. Murali. (2011). *Critical Success Factors In Gaining User Customer Satisfaction In Outsourced IT Services*. *Journal of Enterprise Information Management*, 24(6), 475-493.
- Deitiana, Tita. 2011. *Manajemen Operasional: Strategi dan Analisa (Services dan Manufaktur)*. Edisi 1, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Herawati, Efi. (2008). *Analisis Pengaruh Faktor Produksi Modal, Bahan Baku, Tenaga Kerja, dan Mesin Terhadap Produksi Glycerine Pada PT. Flora Sawita Chemindo Medan*. Tesis. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Iranto, Bondan. Dwi., (2012). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)*. Skripsi. Universitas Dipenogoro: Semarang.
- Istianingsih., Utami, Wiwik. (2009). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna*

- Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia*). Skripsi. Universitas Mercubuana.
- Kumar, V., Kumar, P.A., Smart, H.M. and Maull, R.S. (2008), “Alternative perspectives on service quality and customer satisfaction: the role of BPM”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 19 No. 2, pp. 176-87.
- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Buku 1, Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moeheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nisa, Sayadatun. (2008). *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Next Generation Berdasarkan Persepsi Mahasiswa S1Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 Fakultas Teknik Universitas Indonesia Periode Semester Genap 2007/2008*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Pikiran Rakyat. (2008). *Infusion 2008, Transformasi Telkom di Bidang TI*. [Online]. <http://www.pikiran-rakyat.com/node/81448>. [diakses pada 4 Agustus 2012]
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi.
- Robbins, S.P., Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta

- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, & Sunarto. (2010). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal., Sagala, J. S. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Taniredja, Tukiran., Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Telkom. (2006). *Infusion 2008 TELKOM Berikan Solusi Total Dan Kenyamanan Pelanggan*. [Online]. <http://www.telkom.co.id/pojok-media/siaran-pers/infusion-2008-telkom-berikan-solusi-total-dan-kenyamanan-pelanggan.html> [diakses pada 4 Agustus 2012]
- Telkom. (2011). Laporan Tahunan 2011. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Indonesia.
- Telkom. (2012). Laporan Tahunan 2012. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Indonesia.
- Telkom. (2012). Peraturan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Tentang Organisasi Kantor Perusahaan Telkom Group Nomor: PD.202.00/r.00/PS150/COP-B0030000/2012
- Telkom Solution. (2012). *Industri Seluler Indonesia Akan Tumbuh Hingga 8% di Tahun 2012*. [Online]. <http://www.telkomsolution.com/news/it-solution/industri-seluler-indonesia-akan-tumbuh-hingga-8-di-tahun-2012>. [diakses pada 4 Agustus 2012]

- Turban, Efraim., Rainer, R. Kelly. 2009. *Introduction to Information Systems: Enabling and Transforming Business. Second Edition*. United States: John Wiley & Sons Pte Ltd.
- Widaryanti. (2008). Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Pada E-Commerce. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 3(1), 77-86
- Widuri, Nurmaya. (2012). *Pertumbuhan Industri Telekomunikasi di Indonesia*. [Online]. <http://www.manajementelekomunikasi.org/2012/07/pertumbuhan-industri-telekomunikasi-di.html>. [diakses pada 16 September 2012]
- William, Brian K., Sawyer, Stacey C. (2007). *Using Information Technology: Pengenalan Praktis Dunia Komputer dan Komunikasi*. Edisi 7. Yogyakarta: Andi
- Zulaikha.,Radityo, Dody. (2008). Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi: Sebuah Kajian Empiris dengan DeLone and Mc Lean Model. *Jurnal Maksi*, 8(2), 199 -212