

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ali, Zainuddin, Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010)
- Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Budiono, Herlien, Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006)
- Busro, Achmad, Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata, (Yogyakarta: Pohon Cahaya, 2011)
- Hartono, Sri Rejeki, Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi, (Jakarta: Sinar Grafika, 1997)
- Hernoko, Agus Yudha, Hukum Perjanjian, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Jasfar, Farida, Manajemen Jasa, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)
- Judhariksawan, Pengantar Hukum Telekomunikasi, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005)
- Makarim, Edmon, Pengantar Hukum Telematika, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005)
- Mamudji, Sri dan Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum Normatif, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 1942)
- Nasution, Az, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, (Jakarta: Diadit Media, 2006)
- Patrik, Purwahid, Dasar-dasar Hukum Perikatan, (Bandung: Mandar Maju, 1994)
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000)
- Siahaan, N.H.T., Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk, (Jakarta: Panta Rei, 2005)
- Sidabalok, Janus, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006)

Soekanto, Soerjono, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: UI Press, 1986)

Subekti, Hukum Perjanjian, (Jakarta: PT Intermasa, 1987)

Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006)

Wahyuni, Endang Sri, Aspek Hukum Sertifikat dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003)

JURNAL:

Endah Kusuma, Upaya Perlindungan Hukum. Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Hukum. Semarang: UNTAG.

PERUNDANG-UNDANGAN:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

Peraturan Menteri Nomor 1/PER/M.Kominfo/02/2011 tentang Penetapan Badan Regulasi Indonesia

Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

WEBSITE:

Darusman, Giswara. 2016. Layanan Internet Fiber Optik Selain Telkom Indihome. Diambil dari: <https://ngelag.com/layanan-internet-fiber-optik-selain-telkom-indihome/> (5 Maret 2018)

<http://bumn.go.id/telkom/halaman/41/tentang-perusahaan.html> diakses tanggal 8 Januari 2018

<https://indihome.co.id/syarat-ketentuan-indihome> diakses tanggal 18 Februari 2018

<https://jobtrenurtika.wordpress.com/produk-indihome/> diakses tanggal 18 Februari 2018

<https://jobtrenurtika.wordpress.com/sejarah-singkat-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk/> diakses tanggal 15 Februari 2018

<http://mastel.id/strategi-dan-program/> diakses tanggal 18 Februari 2018
http://www.surabayapagi.com/read/64202/2011/04/27/Jaminan_Kepastian_Hukum_Bagi_Konsumen.html diakses tanggal 18 Februari 2018

<http://www.indihomesolution.com/2016/09/tips-mempercepat-penanganan-laporan.html> diakses tanggal 16 Februari 2018
<http://www.mncplay.id/about/> diakses pada tanggal 5 Maret 2018 pukul 13.00

https://www.telkom.co.id/servlet/tk/about/id_ID/stockdetail/tentang-csr.html diakses tanggal 15 Februari 2018

<http://www2.telkom.co.id/category/investor-relations/profil-perusahaan> diakses tanggal 17 November 2017

<http://www2.telkom.co.id/telkom-pamerkan-produk-dan-layanan-unggulan-pada-pameran-indonesia-hebat.html> diakses tanggal 19 November 2017

Marhani, Riska. 2018. Harga Paket Internet MNC Play Media Terbaru Februari 2018. Diambil dari: <https://www.tipspintar.com/harga-paket-internet-mnc-play-media-terbaru/> (5 Maret 2018)

Nugraha, Yoga Angga. 2011. PT Telkom Indonesia dalam Proses Perencanaan Strategi. Diambil dari: <https://yogaberkarya.wordpress.com/2011/10/28/pt-telkom-indonesia-dalam-proses-perencanaan-strategi/>. (8 Januari 2018)

Wibowo Turnady. 2016. Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban Konsumen. Diakses tanggal 22 Januari 2018

Zoel. 2012. Bagaimana Membangun Service Level Guarantee?. Diambil dari: <https://www.marketing.co.id/bagaimana-membangun-service-level-guarantee/>. (8 Januari 2018)