

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdullah dan Salim. (2007). *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MOU)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ahmad, Miru ,dan Yodo Sutarman. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alwasilah, Chaedar. (2008). *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya
- Arikunto, Suharsini. (2003). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badruzaman, Mariam Darus. (1998). *Kerangka Dasar Hukum Perjanjian (Kontrak)*. Jakarta: Ellips.
- Bogdan, Robert and Steven J. Taylor. (1992). *Intruduction To Qualitative Research Methods (terjemahan Arief Furchan)*. Surabaya : Usaha Onffset Printing.
- Cook, Sarah. (2002). *Customer Care*. Jakarta : Jaya Abadi.
- Fuandy, Munir. (2003). *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) Buku Kedua*. Bandung: Citra Adya Bakti.
- Fuandy, Munir. (2008). *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gunawan, Johannes. (1987). *Penggunaan Perjanjian Standar dan Implikasinya Pada Azas Kebebasan Berkontrak*. Jakarta. Pro Justisa.
- Happy, Susanto. (2009). *Hak-hak Konsumen Jika Diragukan*. Jakarta: Transmedia Pusaka.
- Hondius, E.H. (1976). *Syarat-Syarat Baku dalam Hukum Kontrak*. Yogyakarta: Yayasan Kerjasama Ilmu Hukum Indonesia-Belanda.
- Moleong, J. Lexy. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Panduan Standar Pelayanan Plasa Telkom*. (2008). PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Bandung.

- Panggabean, Henry P. (1992). *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandingheden) Sebagai Alasan (Baru) Untuk Pembatalan Perjanjian Berbagai Perkembangan Hukum di Belanda*. Yogyakarta, Liberty.
- Patton, Quinn Machael. (2006). *How to Use Qualitative Methodss in Evaluation (terjemahan Budi Puspo Priyadi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pedoman Plasa Telkom*. (2004). PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Bandung.
- Prastowo, Andi. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI).
- Sekaran, Uma (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Subekti, R. (1983). *Kumpulan Karangan Hukum Perikatan*. Bandung, Alumni.
- Subekti, R. (1992). *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim, R. (1989). **Penelitian dan Penilaian Pendidikan**, Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Ade Maman. (2005). *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Bogor: Rahalia Indonesia.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2007) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Syahdeini, Sutan Remy. (2009). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.

Tjitrosudiby, R. (1990). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Intermedia.

Skripsi dan Jurnal :

Aditya, Bayu. (1999). **Kekuatan Hukum Surat Pernyataan Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Antara PT. Telkom Dan Pelanggan Berdasarkan Keputusan Direksi Perumtel Dihubungkan Dengan Asas Kebebasan Berkontrak Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**. Perpustakaan UNISBA.

Manri, Bagus Hanindy. (2007). **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce**. Download 2011.

Pohan, Poppy Marissa. (2009). **Dinamika Komunikasi Antarbudaya Customer Service Representative Plasa Telkom Dengan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Daerah Pelayanan Telekomunikasi Medan**. USU e-Repository.

Sobandi, Handy. (2003). **Analisis Yuridis Tentang Kebebasan Berkontrak Terhadap Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk**. Download 2010.

Wardhanie, Ayovi Poerno. (2011). **Eksplorasi Faktor Penentu Keberhasilan Program Acara Sampurasun Warga Jabar di IMTV Bandung**.

Website :

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:ecgmgPBXXwkJ:repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20828/3/Chapter%2520IL.pdf+info+rman+adalah&hl=id&gl=id&pid=bl&srcid=ADGEEsGjMNH4b2C3LN0qtEw1vhu1gxGmzP6ebpjz3CTNKGc9G5yW0s0SPUy30C0aA5qi4B8InQcqQ1zVoOzsqrigrbY_FfGPA7e51wgdyHh7XXJ7S9Dga1sLUB7AdLUR84MGYFQ26a0q&sig=AHIEtbRluancfSCpWMdObp_4ITRWdzgFNQ

(Monday, October 04, 2010, 9:45:45 PM)

<http://www.infoskripsi.com/Proposal/ProposalPenelitianKualitatifSkripsi.html>

(Tuesday, October 05, 2010, 10:20:15 PM)

http://www.insteps.or.id/index_m.php?id=43

(Sunday, October 24, 2010, 12:30:24 PM)

<http://www.telkom.co.id/tentang-telkom/sekilas-telkom/>

(Monday, November 15, 2010, 08:38:15 PM)

<http://www.unhas.ac.id/rhiza/arsip/presentasi/Elektro-ReSo/Telkom-Visi%20&%20Misi.htm>

(Monday, November 15, 2010, 08:38:15 PM)

www.telkom.co.id

(Monday, November 15, 2010, 08:38:15 PM)

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:Tcs33PIYzFYJ:www.unesa.ac.id/bank/jurnal/tp-101-6-Meyakinkan_Validitas_Data_Melalui_Triangulasi_Pada_Penelitian_Kualitatif.pdf+validitas+data+metode+kualitatif&hl=id&gl=id&pid=bl&srcid=ADGEEsSiuqfYaLUA3DwzbXg2gdZw8ij-5s3v4_cFqaHVuONIHUVShV-AIsQkN5SAd4dsba0eawvg3ADiZ_davFIV7SqrDeJbhdBx2d3Mf7

XB1R2RdaqyL_6zJhn6Xak3SXYXdSLe-

LWdP&sig=AHIEtbS_SeTkmhuo1pPx9Zxj5nPh_BcjLg

(Sunday, January 16, 2011, 00.30 PM)

(<http://www.scribd.com/doc/37680879/Metode-penelitian-dan-penulisan-modul-1>)

(Tuesday, February 01, 2011, 23.09 PM)

Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia nomor. 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 Tahun 1999 Tentang
Telekomunikasi

