

DAFTAR PUSTAKA

- Az. Nasution. (2001) *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media.
- Barkatullah, Abdul. (2008) *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung: Nusa Media,
- Benita, Livia. (2014). *Tanggung Jawab Penyedia Jasa Telekomunikasi Atas Ketidakpuasan Konsumen Pengguna Kartu Telepon Seluler Prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta*.Jurnal Perlindungan Hukum 2014
- Budhijanto Danrivanto, (2010). *Hukum Telekomunikasi*, Penyiaran & Teknologi Informasi
- Celina Tri Siwi Kristiyanti , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Ditjen PPI , *Regulasi Perlindungan Pelanggan*, Grand Design Industri Telekomunikasi, hal.36
- Ditjen PPI , *Regulasi Kualitas Layanan*, Grand Design Industri Telekomunikasi, hal.40
- Ekanem, Etefia E. (2011). *Institutional Framwork for Consumers Protection in Nigeria*.Nigeria. International Journal of Advanced Legal Studies and Governance, Vol.2, No.1, April 2011
- Endrawati, Netty. (2012). *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Telepon Selular*.Jurnal Hukum Vol.1, No.1 2012
- Harian Rakyat Merdeka. (2014). *Telkomsel Minta Kasus Sedot Pulsa jangan di Politisir*. [Online] <http://www.rakyatmerdekaonline.com/news.php?id=56876> [6 Januari 2015].

<http://www.rakyatmerdekaonline.com/news.php?id=56876>

Info Telekomunikasi. (2014). *Mengenal Cara Kerja SMS*. [Online]
<http://www.infotelekomunikasi.com/2014/04/mengenal-cara-kerja-sms.html>
[16 November 2014].

Inilah.com. (2014). *Pemerintah Lemah terhadap Operator Seluler*. [Online]
<http://www.infotelekomunikasi.com/2014/04/mengenal-cara-kerja-sms.html>
[16 November 2014].

KOMPAS.com. (2014). *Inilah Modus SMS Sedot Pulsa*. [Online]
<http://megapolitan.kompas.com/read/2011/10/05/10231044/Inilah.Modus.SMS.Sedot.Pulsa> [28 Desember 2014].

Kaviar, Hossein. (2011). *Consumer Protection in Electronic Contracts*. Iran.
International Arab Journal of e-Technology Vol.2, No.2 2011

Lucas, Robert. (2012). *Customer Service Skills for Success*. New York: McGraw Hill

Merdeka (2014). *Audit billing system operator telekomunikasi perlu diterapkan*,
[Online]. Tersedia: <http://www.merdeka.com/teknologi/audit-billing-system-operator-telekomunikasi-perlu-diterapkan.html> [28 Desember 2014].

Nasution, Adnan Lur. (2006) *Panduan Bantuan Hukum di Indonesia*, Jakarta :
Sentralisme Production.

PT. Telkom (2015). *Dasar Hukum dan Peraturan*, [Online].
http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0117_dasar%20hukum.html

PT. Telkomsel. (2014). *Vision, Mission & Corporate Value*, [Online]. Tersedia:
<http://www.telkomsel.com/visionmission> [25 Agustus 2014]

PT. Telkomsel. (2014). *Profile*, [Online]. Tersedia:
<http://www.telkomsel.com/about/corporate> [25 Agustus 2014].

- PT. Telkomsel. (2014). *Telkomsel Himbau Pelanggan Berhati-hati terhadap SMS & Website bermodus penipuan*, [Online]. Tersedia: <http://www.telkomsel.com/about/news/965-Telkomsel-Himbau-Pelanggan-Berhati-Hati-Terhadap-SMS--amp--Website-Bermodus-Penipuan.html> [28 Desember 2014]
- Rangkuti, Freddy, (2001) *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Republika online, (2012). *Penanganan Kasus sedot Pulsa* [Online]. <http://www.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/12/05/08/m3p1uc-brti-dan-kemenkominfo-didesak-tuntaskan-kasus-sedot-pulsa>
- Ruhl, Giesela. (2011). *Consumer Protection in Electronic Contracts*. Jerman. *Cornell International Law Journal* Vol.4
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006,
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Talukdar, (2010) *Mobile Computing*, 2E, New York: McGraw Hill
- Tjiptono Fandy, (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- TribunNews (2014). *Polisi Panggil Dirut Telkomsel*, [Online]. Tersedia: <http://www.tribunnews.com/nasional/2012/04/18/polisi-panggil-dirut-telkomsel> [25 Agustus 2014].
- TribunNews (2014). *Polisi kembali serahkan 3 berkas tersangka ke JPU*, [Online]. Tersedia: <http://www.tribunnews.com/nasional/2012/06/22/polisi-kembali-serahkan-3-berkas-tersangka-ke-jpu> [25 Agustus 2014].

- Troshani, Indrit and Hill, Sally Raw. (2008). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction : A Case of Tourism Industry in Bangladesh*. Australia. Communications of the IBIMA, Vol.5, 2008
- Winter, Adery P. (2013). *Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia*. Jurnal Perlindungan Hukum Vol.XXI, No. 4 2013
- Worotitjan, Carles Y. (2013). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih PT Air Manado Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Perlindungan Hukum Vol.XXI, No. 4 2013