

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Penerbit PN Balai Pustaka, Jakarta.

Kertajaya, Hermawan, 2000, *Marketing Plus 2000*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Media Komunika Divre IV, 1999, *Warta Komunika, No 9, September 1999*.

Nurlaeli S.A.N., 1995, *Penerimaan Konsumen Atas Perjanjian Baku. Suatu Studi Kualitatif terhadap Persepsi Konsumen Dalam Proses Penutupan Perjanjian Baku dalam Perdagangan Eceran, Rancangan Penelitian*, Semarang.

PT. Telekomunikasi Indonesia, 1995, *Pedoman Pelaksanaan Jasa Telekomunikasi*, 1997. Purwosutjipto, H.M.N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Cetakan Kelima, Penerbit Djambatan, Jakarta.

Purwosutjipto, H.M.N., 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Cetakan Kelima, Penerbit Djambatan, Jakarta.

Satrio, J., 1992, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

-----, 1995, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

-----, 1999, *Hukum Perikatan Pada Umumnya*, PT. Alumni, Bandung.

Schonberger, dalam Armistead G. Colin & Clark, Graham, 1996, *Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan*, Alih Bahasa, Djunaedi, Kurdi M, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.

Stockle, Martin W., Martin, 1982, T, Auto Mechanics Fundamentals, The Goodheart-Willcox, Inc, Illinois.

Subekti, R, Tjitrosudibio, 1994, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta..

-----, 1997, *Kitab Undang-undang Hukum Dagang dan Undang-undang Kepailitan*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Sumardjono, Maria S.W., 1997, *Pedoman Pembuatan Usulan Penelitian*, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Walker, D., 1997, *Mendahulukan Pelanggan*, hal.126, Alih Bahasa, Adiwiyono, Anton, Jakarta, Bina Aksara..

Widjaya, G. dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Telekomunikasi Tbk, 1999, *Buletin Kita*, No 21/XI/1999.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, Pustaka Tinta Mas, Surabaya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.