

Daftar Pustaka

- Arijanto, A. (2012). *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Christyanto, F. D. (2021). Pentingnya Pengelolaan Pengaduan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ombudsman Republik Indonesia* .
- Dra, Hen. (2018, April 5). *Pasang Baru Indihome Terkendala Redaman fiber Optik*. Dipetik 12 21, 2021, dari Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2018/04/05/surat-pembaca/pasang-baru-indihome-terkendala-redaman-fiber-optik>
- Kasmir. (2012). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (2002). *Service Marketing and Management*. Edisi 2. New York: Prentice Hall.
- Lubis, K. (2014). *Etika Profesi Hukum, Edisi Keenam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Newby, T. S. (2002). *The Customer Service Pocketbook, 2 ed.* Alresford Hants: Management Pocketbooks.
- Profil dan Riwayat Singkat PT Telkom Indonesia dipetik April 9, 2022, dari PT Telkom Indonesia: https://www.Telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22
- Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sutopo dan Riyanto, A. (2003). *Pelayanan Prima* . Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.

Yovanda, Y. R. (2016, April 14). *KPPU Tampung Banyak Keluhan Pelanggan Telkom Indihome*. Dipetik Desember 21, 2021, dari SindoNews: <https://tekno.sindonews.com/berita/1100825/132/kppu-tampung-banyak-keluhan-pelanggan-telkom-indihome>

