

Daftar Pustaka

- Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arlina. 2016. 4 Karakteristik Jasa dan Contohnya. Dapat diakses pada www.ilmu-ekonomi-id.com. Diakses pada tanggal 2 Juli 2019.
- Cahyadi, S. 2017. *Gambaran Umum PT.Telekomunikasi Indonesia*, Tbk. Dapat diakses pada www.docplayer.info. Diakses pada tanggal 30 Juni 2019
- Darsono. 2012. *Pemulihan Jasa dalam Upaya Mewujudkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Dapat diakses pada www.ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id. Diakses pada tanggal 16 Desember 2018.
- Dwiastuti, R. Shinta, A. dan Isaskar, R. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Hestriani, H. 2018. Wawancara tentang *Pemulihan Jasa PT.Telekomunikasi Indonesia*. Pada tanggal 9 Januari 2018.
- Indihome. 2018. *Apa Itu Indihome*. Dapat diakses pada www.Indihome.co.id. Diakses pada tanggal 14 Desember 2018.
- Indotelko. 2015. Telkom Indihome Laris Manis di Ranah Minang. Dapat diakses pada www.indotelko.com. Diakses pada tanggal 14 Januari 2019.
- Indriyana, S & Mardiana, S. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya. Vol.2.No.01, Januari 2016.
- Kotler, P & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. 2013. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia* Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lucas, W. Robert. 2012. *Customer Service: Skill For Success. Fifth Edition*. Florida: MCGraw-Hill.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maxmanroe. 2019. Perilaku Konsumen: Pengertian, Jenis dan Faktor yang Mempengaruhi. Dapat diakses di www.maxmanroe.com. Diakses pada tanggal 15 Januari 2019.
- Mediakonsumen. 2018. Pasang Baru Indihome Terkendala Redaman Fiber Optik. Dapat diakses pada www.mediakonsumen.com. Diakses pada tanggal 14 Januari 2019.

- Mursid, M. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nitisusastro, M. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Nursyamsiah, S & Virgostin, O. D. 2011. *Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol.2, No.2, pp 136-147.
- Pratama, V.P. 2012. *Analisis Presepsi Pelanggan pada Pemulihan Layanan (Service Recovery) SBU Garuda Sentra Medika*. Dapat diakses pada www.lib.ui.ac.id. Diakses pada 09 Januari 2019.
- Redha, M. 2019. Wawancara tentang *Pemulihan Jasa pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Padang*. Pada tanggal 04 April 2019.
- Repository. 2019. *Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk*. Dapat diakses pada www.repository.usu.ac.id. Diakses pada tanggal 30 Juni 2019.
- Riska, H., & Nurmanina, A. 2013. *Studi Tentang Penggunaan Internet Oleh Pelajar*. *Jurnal Sosiastri-Sosiologi*, 4: 37-49.
- Sanjaya, I. 2018. *Gambaran Umum Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk*. Dapat diakses pada www.docplayer.info. Diakses pada tanggal 30 Juni 2019.
- Saputra, H. 2013. *Pemulihan Jasa (Service Recovery)*. Dapat diakses pada www.lumalilaresearch.com. Diakses pada tanggal 12 Januari 2019.
- Sepriadi, H. 2006. *Perilaku Keluhan dan Pemulihan Pelayanan Jasa (Service Recovery) pada Pelanggan Suatu Studi pada Bimbingan Belajar Ganessa Operation di Bengkulu*. Dapat diakses pada www.repository.unib.ac.id. Diakses pada tanggal 12 Januari 2019.
- Setyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Siu, N.Y.M., Zhang, T.J.F. & Yau, C.Y.J. 2013. *The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery*. *Journal of Business Ethnics*. Vol.114, pp 675-678.
- Sunyoto, D. 2014. *Praktik Riset Perilaku Konsumen, Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data*. Yogyakarta: CAPS
- Telkom. 2018. *Tentang Telkom Group*. Dapat diakses pada www.telkom.co.id. Diakses pada tanggal 14 Desember 2018.
- Telkomcare. 2019. *Telkomcare*. Dapat diakses pada www.facebook.com/Telkomcare. Diakses pada tanggal 25 Juni 2019.
- Telkomcare. 2019. *Telkomcare*. Dapat diakses pada www.twitter.com/Telkomccare. Diakses pada tanggal 25 Juni 2019.

Tempo.co. 2018. *Telkom Hadirkan Program Istimewa untuk Pelanggan*. Dapat diakses pada www.nasional tempo.co. Diakses pada tanggal 14 desember 2018.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tpp. 2018. *Indihome Tembus 4 Juta Pelanggan*. Dapat diakses pada www.presidentpost.id. Diakses pada tanggal 12 Januari 2019.

Webe, A. 2012. *Pentingnya Sebuah Service Recovery*. Dapat diakses di www.kompasiana.com. Diakses pada tanggal 02 Januari 2019.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. International Edition: Graw-Hill.

