

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persaja.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Edisi Kesepuluh)*. Bandung: Alfabeta.
- Ansel. (2013). *Pasar Monopoli*. [online].
<http://anselandia.blogspot.com/2013/03/pasar-monopoli.html> [8 Agustus 2015]
- Aryani, Dwi, dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844.
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Reliabilitas dan Validitas* (Cetakan Ke 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Birgit Leisen Pollack.(2009). *Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty*. *Journal of Services Marketing, Vol. 23 Iss 1 pp. 42 – 50*.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Firmansyah, Muhammad. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada AUTO2000 Body Paint Cibiru Bandung Tahun 2014*. Skripsi pada Universitas Telkom : tidak diterbitkan.

- Gartika, Sarah. (2014). *Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan di AUTO2000 Cabang Asia Afrika Bandung*. Skripsi pada Universitas Telkom : tidak diterbitkan.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (Cetakan Ke 5)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiati,Sri,dan Sarwi Ruci. (1999).*Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 – 64.
- Inasugiarto. (2010). *Pengenalan Organisasi PT. PLN (Persero)*. [online]. <http://inasugiarto.blogspot.com/2010/11/pengenalan-organisasi-pt-pln-persero.html> [27 Juli 2015]
- Kang, Byung-Suh, Chul-Ho Cho, dan Jong-Deuk Baek.(2007). *The Effects of Service Quality on CustomerSatisfaction in Case of Dissatisfied Customers*. *Asian Journal on Quality*, Vol. 8 Iss 1 pp. 27 – 39.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management (Fourteenth Edition)*. Essex: Pearson Education Limited.
- Mustofa, Rifka Fahrul. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada Loket Stasiun Kiaracondong dan Stasiun Hall Bandung PT. Kereta Api (Persero))*.Skripsi pada Universitas Telkom : tidak diterbitkan.
- Nazir, Moh.. (2014). *Metode Penelitian (Cetakan Ke 9)*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Normasari, Selvy,Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6 No. 2 Desember 2013.

- Olorunniwo, Festus, Maxwell K. Hsu, dan Godwin J. Udo.(2006). *Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. Journal of Services Marketing*, Vol. 20 Iss 1 pp. 59 – 72.
- Panggabean, Helena. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Trac-Astra Rent A Car Jawa Barat*. Skripsi pada Universitas Telkom : tidak diterbitkan.
- Petruzzellis, Luca, Angela Maria D’Uggento, dan Salvatore Romanazzi.(2006).*Student satisfaction and qualityof service in Italian universities, Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 16 Iss 4 pp. 349 -364.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Riduwan dan Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Risa, Wafi Fausan. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung*. Skripsi pada Universitas Telkom : tidak diterbitkan.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.(2013).*Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran,Uma & Bougie, Roger. (2010). *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business*. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.

- Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, dan Wahyu Nugroho.(2011).*Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.
- Sundayana, Rostina.(2014).*Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung : Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sunyoto, Danang.(2013). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Caps.
- Syamsi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung*. Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wijaya, Tonny. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Website Alpen Steel. (2016). *Tenaga Listrik sebagai Sumber Energi yang Penting*. [online].<http://www.alpensteel.com/article/126-113-energi-lain-lain/2383--tenaga-listrik-sebagai-sumber-energi-yang-penting> [9 Januari 2016].
- Website Batamnews. (2015). *Keuntungan dan Kelemahan Menggunakan Listrik Prabayar*. [online]. <http://batamnews.co.id/berita-6704-keuntungan-dan-kelemahan-menggunakan-listrik-prabayar-.html> [2 Januari 2016].
- Website BP Statistical Review of World Energy. (2015). *Electricity Consumption in The World*. [online].<https://www.bp.com/content/dam/bp/pdf/energy-economics/statistical-review-2015/> [2 Januari 2016].

- Website Dekso Media Utama. (2014). *Mengenal Krisis dan Kebutuhan Listrik di Indonesia*. [online]. <http://www.dekso.co.id/mengenal-krisis-dan-kebutuhan-energi-listrik-di-indonesia/> [9 Januari 2016].
- Website Hijauku. (2013). *Inilah 20 Negara Pengguna Energi Terbesar di Dunia*. [online].<http://www.hijauku.com/2013/05/30/inilah-20-negara-pengguna-energi-terbesar-di-dunia/> [2 Januari 2016].
- Website PT. PLN (Persero). (2011). *Bisnis PLN*. [online].<http://www.pln.co.id/blog/bisnis-pln/> [20 September 2015].
- Website PT. PLN DJBB. (2011). *Profil Unit*. [online]. <http://www.pln.co.id/disjabar/?p=62> [20 September 2015].
- Website PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. (2009). *Makna Logo PLN*. [online]. http://www.pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=makna_logo [20 September 2015].
- Website PT. PLN (Persero) Nusa Tenggara Barat. (2011) *Listrik Prabayar*. [online]. <http://www.pln.co.id/ntb/?p=108> [2 Januari 2016].
- Website PT. PLN Pusdiklat. (2011). *Visi dan Misi*. [online]. <http://www.pln.co.id/pusdiklat/visi-dan-misi/> [20 September 2015].

Halaman Sengaja Dikosongkan