

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri.(2012). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Agarwal, Dr Sumit, et al. (2014). *Gap Analysis Between Customer Expectation & Employee Perception on Impact of Various Service Dimensions on Customer Satisfaction A Study on Indian Call Centers*. International Journal of Management volume 2, Issue 12, December 2014.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-10. Bandung: Alfabeta,cv.
- Darmawan, Deni. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan ke-2. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Fatia, Farah. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi di PT. PELNI Jakarta pada KM. KELUD Trayek Jakarta-Batam Tahun 2012)*. Skripsi Universitas Telkom.
- Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. *Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 1, No.1, September 1999:56-64.
- Hartono, Aris. (2011). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Pendidikan Program Studi D3 Keperawatan Persahabatan Jakarta*. Skripsi Universitas Telkom.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tanjung Surabaya*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 1, Maret 2008: 66-83Kaihatu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.
- Loke, Siew Phaik, et at. (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Profider*. 2011 International Conference on Financial Management and Economics IPEDR vol. 11 (2011) IACSIT Press, Singapore.
- Magdalena, Lydia, et al. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dengan Menggunakan*

Metode Service Quality. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Jurusan Teknik Industri Itenas, No. 4, Vol. 02, Oktober 2014.

Mc Cain, Shiang-Lih Chen, et al. (2005). *Service Quality Gap Analysis Toward Loyalty: Practical Guidelines for Casino Hotels*. Hospitality Management 24 (2005) 465-472.

Melati, Dhine Ayu Restu. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada PDAM Tirtawening Kota Bandung*. Skripsi Universitas Telkom.

Naik, C N Krishna, et al. (2010). *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Sciences – Volume 16, Number 2 (2010).

Permana, Moch. Muchlis Dan Adhi Darma Permana. (2003). *Proyeksi Kebutuhan Listrik PLN Tahun 2003 S.D 2020*. Makalah Pengembangan Sistem Kelistrikan dalam Menunjang Pembangunan Nasional Jangka Panjang.

Prastowo, Andi. (2011). *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta: ArRuzz Media.

Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV ANDI.

Puni, Albert, et al (2014). *A Gap Analysis of Customer Perceptions and Expectation of Service Quality among Mobile Telephony Companies in Ghana*. Journal of Management and Strategy, Vol. 5, No. 3, 2014.

Sarwono, Jonathan. (2013). *12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sarwono, Jonathan. (2013). *Statistik Multivariat Aplikasi untuk Riset Skripsi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Siregar, Syofian. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Cetakan Ke-3: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukarsaputra, Ukar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service).
- Taniredja, Tukiran & Mustafidah Hidayat. (2012). *Penelitian Kuantitatif (Sebeuah Pengantar)*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widjoyo, Ikhsan Ongko, et al. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Wiratama, Jimi Satria. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Gitar dari Custom Shop Guitars Bandung*. Skripsi Universitas Telkom.
- Wirawan, M. Arief. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Analisis GAP pada CV. Bintang Surya Junjuran (Bajaj Junjuran)*. Skripsi Universitas Telkom.

<http://www.pln.co.id/disjabar/?p=62> diakses tanggal 09 September 2016.

<http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/12/06/198266/15-tahun-terakhir-keluhan-pada-pln-selalu-tinggi> diakses tanggal 26 September 2016.

<https://www.lapor.go.id/topik/169/listrik.html> diakses tanggal 26 September 2016.

<https://edwardwilliamsibbald360.wordpress.com/artikel-keprofesian-tenaga-listrik/> diakses tanggal 07 Oktober 2016.

https://store.tempo.co/infografis/detail/IG201411070003/produksi-dan-konsumsi-listrik-nasional-gwh#.V_hyIfI97IW diakses tanggal 07 Oktober 2016.

<http://www.esdm.go.id/berita/listrik/39-listrik/8583-semester-i-penjualan-tenaga-listrik-tumbuh-782.html> diakses tanggal 07 Oktober 2016.