

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Kotler dan Keller (2012:76). *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Menurut Batinggi (2013:2). *Pelayanan*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Kotler dan Keller (2012 ; 27). *Manajemen Pemasaran* .Erlangga, Surabaya.

Armsrong dan Kotler (2012 ; 29), *Manajemen Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono (2012:174). *Customer Service*. Yogyakarta, LakBangPRESSindo.

Abdullah, Thamrin & Tantri, Francis (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Rajawali Pers.

Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Jurnal:

Lutfie, Harrie (2014). Strategi Pembangunan Profil Kapabilitas Manajemen Perusahaan Dalam Menghadapi Turbulensi Lingkungan Bisnis Yang Sedang Berlangsung Saat Ini Di Salah satu divisi PT. X .Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis

Lutfie, Harrie (2015). Bandung Electronic Center: Consumer Attitude toward Smart-phone and Tablet PC.

Lutfie, Harrie (2016). The Effect of the work-family conflict and employee's job satisfaction towards the organization commitment . Jurnal Siasat Bisnis

Andriana, Kiki (2013). Sistem Informas TambahDaya pada PT. PLN (PERSERO) Jurnal Manajemen Informatika : Tidak di terbitkan.

Mukhlis, Baso (2012). Biaya Pemasangan Baru Dan Perhitungan Rekening Listrik Golongan Tarif Rumah Tangga. Jurnal Ilmiah Foristek Vol. 2, No. 1: Tidak di terbitkan.

Irwansyah, Muhammad (2016). Kualitas Keluhan Pelanggan oleh PT.PLN (PERSERO) Unit Pelayanan Jaringan Rayon Sekadau. Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara Volume 5 Nomor 2 .

Website:

<http://www.bitebrands.com>

www.pln.co.id/blog/profil-perusahaan

www.pln.co.id

<http://mediaindonesia.com>

www.spsstatistik.com