

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Amanah, Dita. (2010). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop*.
- Arief, Muhtosim. (2006). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Astuti, Wellyanti Wira. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Computer Semarang*.
- Hardiyati, Ratih (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*.
- Ikasari, Ajeng U., Suryoko, S., & Nurseto, Sendang. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*.
- Ismerisa. (2013). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta)*.
- Istianto, John Hendra, & Tyra, Maria Josephine. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*.
- Kaur, Harsandaldeep & Soch, Harmeen. (2013). *Mediating Roles of Commitment and Corporate Image in the Formation of Customer Loyalty*.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2012). *Marketing Management (14th ed.)*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kursunsoğlu, Emel. (2014). *Shopping Centre Customer Service : Creating Customer Satisfaction and Loyalty*.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Priyatno, Duwi (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media
- Rahman, Diandaris Nurhandika. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunungpati Semarang*.
- Santouridis, Ilias, & Trivellas, Panagiotis. (2010). *Investigating The Impact Of Service Quality And Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Mobile Telephony in Greece*.
- Sasmita, R., Arifin, Z., & Sunarti. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office)*.

- Sekaran, Uma (2006). *Research Methode for Bussiness: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sheng, Tianxiang, & Liu, Chunlin. (2010). *An Empirical Study on the Effect of e-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty*.
- Subaidi (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Internet Zaisya Net Di Malang*.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husein (2004). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijanarko, Ronny (2008). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada AHASS PT. Mitra Pinasthika Mustika Malang*.
- Wijaya, C. (2014, 12 Mei). Pulsa Token Sulit Didapat, Pelanggan PLN Mengeluh. *Pikiran Rakyat* [Online]. Tersedia: <http://www.pikiran-rakyat.com/node/281183>. [14 Juli 2014].
- PT. PLN (Persero). (2014). PLN Raih Gold Champion pada Indonesia WOW Brand 2014 dari MarkPlus Inc. [Online]. <http://www.pln.co.id/?p=10379>. [19 Juli 2014].
- PT. PLN (Persero). (2014). PLN Tembus Fortune Global 500. [Online]. <http://www.pln.co.id/?p=10565>. [19 Juli 2014].
- <http://finance.detik.com/read/2013/06/16/162802/2274875/1034/konsumsi-listrik-di-indonesia-melonjak-hampir-10>
- Undang-Undang No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- Data Internal PT. PLN (Persero) Rayon Baleendah.