

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang.
- Bandu, MY. (2013), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat". Skripsi Dipublikasikan . Jurnal Mahasiswa Universitas Hasanuddin
- Eddy, Herjanto. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi terbaru. Grasindo
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Heizer, J. dan R. Barry. (terj)(2005). *Manajemen Operasi Edisi 7*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat
- Herlambang, Angga. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln (Persero) Apj Surabaya Selatan Upj Gedangan". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa (STIESIA) Surabaya
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT Indeks.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2005). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- Kuswatiningsih, Emy Ambar. 2010. "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Jember". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Parasuraman, Zeithaml, Valeria A, dan Berry Leonard. 2000. **A conceptual Model of Service Quality and its Implicati on for Future Research**, *Journal of Marketing*.
- Pemayun, AAGM. (2014), "Analisa Kepuasan Pelanggan Listrik Pt Pln (Persero) Distribusi Bali". Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Udayana Denpasar.

- Prastiwi, T. (2009), “*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Apj Surakarta*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Prayoga, Rahmat. (2010), “*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Priyantiningih, Agustina Eka. 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Lisrtik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) Upj Banjarn*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung
- Rangkuti, Fredly. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer and Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sabariah (2015). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Samarinda Ulu*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Mulawarman.
- Setyaningsih, Ira. 2013. “*Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Seryperf*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma, (2000) “*Research Methods for Business*”, John wiley & Sons, New York.
- Sudikan (2010), “*Studi Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero)*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE UII