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: Prenhallindo.

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 Kepuasaan 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.

Priyantiningsih, Agustina Eka. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kwh Meter Lisrtik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) Upj Banjaran". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung

Rangkuti, Fredly.2006. *Measuring Customer Satisfaction :Gaining Castomer 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 Servperf"*. 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