

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Baharuddin, dkk. (2004). *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Pengguna Untuk Menyokong Seni Bina Produk Modular*. Jurnal Mekanikal, Juni 2004, Bil 17, hal. 1-14.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- Aritonang, Lerbian R.. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPS*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Assauri, Sofjan, (2012), *Strategic Marketing; Sustaining Lifetime Customer Value*. Edisi Pertama. Kharisma Putra Utama Offset.
- Aryani dan Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2010, hal. 114-126.
- Djarwanto. (2005). *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2007). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartono. (2006). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah di PT Bank Jateng Cabang Purworejo*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler & Keller . (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1&2. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, (2001), *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- _____, (2003), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.

- Natalisa. (2007). *Survei Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.5,No.9 Juni 2007.
- Ramli dan Idris. (2009). *Kajian Kepuasan Pelanggan terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universitas Awam di Malaysia*. Jurnal Pengurusan 28 Th.2009,hal.23-43
- Rangkuti, Freddy, (2004), *Measuring Customer Satisfaction*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sitinjak, Durianto, Sugiarto, dan Yunarto, Holy Iacun, (2004), *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2001), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, (2003), *Metode Riset Perilaku Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Usmara, A., (2007), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Penerbit Amarabooks, Yogyakarta.
- www.pln.co.id/gambaran umum perusahaan
- Yuliarmi dan Riyasa. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Bulletin Studi Ekonomi, Vol. 12, No. 1, Tahun 2007.