

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson.
- Kumara S, N. (2010). Pembangkit Listrik Tenaga Surya Skala Rumah Tangga Urban dan Ketersediaannya Di Indonesia. *Pembangkit Listrik Tenaga Surya*, No 1.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Minto, W. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Standard Pelayanan Terpadu dan Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UPJ X Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik*, 74-85.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. DKI Jakarta: KENCANA.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Parasuraman, A., Zethaml, V., & Berry, L. L. (1988). Servqual : Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-37.
- Praytno, J. (2008). Analisa Komparasi Struktur Pasar Industri Listrik: Studi Kasus Industri Listrik Inggris, Perancis, India, Jepang, Texas, dan California. *Joko Praytno*, 73.
- Sarmanu. (2017). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Statistika*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualtias Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasara Petra*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA.
- Tata, S., & Hadi, F. (2018). Pengembangan Listrik Perdesaan Terhadap Indeks Pembangunan Manusia Di Kabupaten Majalengka. *Jurnal ISEI*, 11-16.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Yudhoyono, S. B., Mattalatta, A., & Murti, M. S. (2009). *UU RI Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketengalistrikan*. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: DPR RI.