

DAFTAR PUSTAKA

- Arijanto, Agus, 2010, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis: Cara Cerdas dalam Memahami Konsep dan Faktor-Faktor Etika Bisnis dengan Beberapa Contoh*, Rajawali Pers, Jakarta
- Kotler, Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas*, Jakarta, Erlangga
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Jakarta: Erlangga
- Fahmi, Irham, 2014, *Etika Bisnis: Teori, Kasus, dan Solusi*, Alfabeta, Bandung
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* Elex Media Komputindo, Jakarta
- Majid, Abdul Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- A, Hariyanti, 2015. *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pt. Pln (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya)*. Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Putri, Dhika Dadi Pawesti. 2010. *Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (Apj) Surakarta*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Price, Richard. 2010. *Teori Pengelolaan*. Diakses melalui www.academia.edu, pada tanggal 15 April 2016
- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Cetakan ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka