

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip dan Gerry Armstrong. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-13, Erlangga: Jakarta.

Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen. (2011). *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. Seventh Edition. Pearson.

Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat: Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing: Malang.

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

