

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin, dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Assauri, Marius. 1999. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.

Lovelock, Christopher, dkk. 2012. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Pusat Informasi PLN. 2016. *Sejarah PT. PLN (Persero)*. Diakses 30 Januari 2017. Dari <http://www.pln.co.id/?s=sejarah+pln&isSearch.html>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Profil Perusahaan PT. PLN (Persero)*. Diakses 5 Februari 2017. Dari <http://www.pln.co.id/profil+perusahaan.html>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Visi dan misi PT. PLN (Persero)*. Diakses 5 Februari 2017. Dari <http://www.pln.co.id/visi+misi.html>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)*. Diakses 07 Februari 2017. Dari <http://www.pln.co.id/struktur+organisasi.html>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Jenis Pelayanan PT. PLN (Persero)*. Diakses 08 Maret 2017. Dari <http://www.pln.co.id/?s=jenis+pelayanan.html>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Unit Pelayanan PT. PLN (Persero)*. Diakses 10 Maret 2017. Dari <http://www.pln.co.id/?s=unit+pelayanan.html>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Alur Pasang Baru Online PT. PLN (Persero)*. Diakses 25 Maret 2017. Dari <http://www.pln.co.id/pbpd/AlurPB.php>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Alur Perubahan Daya Online PT. PLN (Persero)*. Diakses 25 Maret 2017. Dari <http://www.pln.co.id/pbpd/AlurPD.php>

Pusat Informasi PLN. 2016. *Alur Pasang Baru Online PT. PLN (Persero)*. Diakses 25 Maret 2017. Dari <http://www.pln.co.id/pbpd/AlurPS.php>

www.pln.co.id 12 Februari 2015

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc

