

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2009, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: CV Alfabeta.
- Andreassen, Tor Wallin dan Lindestad, Bodil, 1997, "Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise", *International Journal of Service Industry Management*.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur penelitian Edisi Revisi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A., 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, dan Pascar Peeters, 1998, "Investigating Drivers of Bank Loyalty: the Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, Vol.16, No.7, hlm: 276-286.
- Bollen, Kenneth, 2005, *Latent Curve Model*, Canada: Wiley Interscience.
- Boulding, W., 1993, "A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations To Behavioral Intentions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, February 1993, hlm: 7-27.
- Cahyawati, Amanda Nur, 2011, *Analisis Pengaruh Harapan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Rumah Sakit X Malang*, Skripsi tidak dipublikasikan, Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Caruana, A., 2002, "Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing*, Vol. 36, No. 7/8, hlm: 811-828.
- Direksi PT. PLN (Persero), 2009, *Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) nomor: 309.K/DIR/2009 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 399.K/DIR/2008 tentang Sistem Unjuk Kerja Karyawan*, Jakarta.
- Direktorat Pengawasan Keselamatan Kerja Ditjen Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, 2002, *Undang-undang No 20 Tahun 2002 ketenagalistrikan mengenai Pengusahaan Listrik*, Jakarta.
- Fadilah, Yesi Nur, 2013, *Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*, Skripsi tidak dipublikasikan, Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Firdian, Endy, 2012, "Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang", *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa* ISSN: 1412 – 7237, Vol. 13, No. 3, September 2012.
- Fitzsimmons, J.A., 2000, *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*, Mc Graw: Hill International Edition.

- Fornel, C. dan Wernefelt, B., 1987, "Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis", *Journal of Marketing Research*, Vol. 24, No. 4, November 1987, hlm: 337-346.
- Fullerton, G., dan Taylor, S., 2002, "Mediating, Interactive, and Non Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research", *Journal of Administrative Sciences*, Vol. 19.
- Ghozali, I., 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., 2008, *Konsep & Aplikasi dengan Program AMOS 16,0*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et. al., 2006, *Multivariate Data Analysis (6th ed.)*, Upper Saddle River, New Jersey: Prantice Hall, Inc.
- Hair, J.F., Jr., et.al., 1998, *Multivariate Data Analysis 5th ed*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Int'l.
- Hartono, D., 2005, *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap mutu Produk dan Mutu Pelayanan pada PT. Fast Food Indonesia, Tbk (Studi Kasus : KFC Cabang Ramayana Depok)*, Skripsi tidak dipublikasikan, Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Hawkins, 2004, *Consumer Behavior*, New York: Mc Graw Hill.
- Hendri Nofiana dan Sri Sugiarsi, 2011, "Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit (PKU Muhammadiyah Karanganyar)", *Jurnal Kesehatan ISSN 1979-9551*, VOL. V, No. 1, Maret 2011, hlm: 90-106.
- Hendry, 2010, *Populasi dan Sampel*, <http://teorionline.wordpress.com> (diakses 24 September 2014).
- Hong dan Prybutok, V., R, 2008, "Determinants of Customer-Perceived Service Quality in Fast-Fod Restaurants and their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intentions", *The Quality Management Journal*, Vol. 15, No. 2.
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Edisi 1*, Bandung: Alfabeta.
- Iman Mulyana D. S., 2010, *Citra Perusahaan: Seri Manajemen Pemasaran*, www.e-iman.uni.cc (diakses 18 Juni 2014).
- Indonesia, Shantarimadio Putri, 2011, *Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Malang*, Skripsi tidak dipublikasikan, Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Juwita, Vera Retno, 2006, *Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Desaku Hijau (Studi pada PT HM Sampoerna di Pekalongan)*, Tesis tidak dipublikasikan, Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, P. dan Keller, K. L., 2007, *Manajemen Pemasaran (Bejamin Molan, Pentj)*, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Ramba, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

- Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral, 2009, *Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral nomor 4 Tahun 2009 tentang Aturan Distribusi Tenaga Listrik*, Jakarta.
- Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral, 2014, *Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 09 tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. PLN*, Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Mulyana, 2002, "Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Strategik", *EKOBIS*, Vol. 3, No. 2, Mei, hlm: 95–103.
- Oliver, R.L., 1980, "A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17.
- Paliliati, Alida, 2007, "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*", Vol. 9, No. 1, Maret 2007, hlm: 73-81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L., 1990, *Delivering Quality Service Balancing: Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., 1991, "Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research", *Journal of Marketing*, Vol. 58, hlm: 111-124.
- Putriyati, Popi Ari, 2009, *Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam Memberikan Pelayanan Prima (Penelitian Deskriptif Kualitatif tentang Pelayanan Pelanggan)*, Skripsi Tidak Dipublikasikan, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, Freddy, 2004, *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riwidikdo, H., 2012, *Statistik Kesehatan*, Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Rusdarti, 2004, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli 2004, hlm: 54-65.
- Santoso, S., 2014. *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*, Jakarta: PT Elex Media komputindo.
- Selnes, Fred, 1993, "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty", *European Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 9.
- Singarimbun Masri dan Efendi Sofian, 2006, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Smith, Rodney E, dan Wright, William F., 2004, "Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance", *Journal of Management Accounting Research*, Vol. 16, hlm: 183.
- Solimun, 2002, *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistyo, H., 1999, "Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan: Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 4, Desember 1999, hlm: 8–24.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta Jakarta.
- Sutisna, Prawitra Teddy, 2001, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar Husein, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Waluyo, M., 2011, *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*, Jakarta: Indeks.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., dan Parasuraman, A., 1996, "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, April 1996, hlm: 31-46