

DAFTAR PUSTAKA

- Andiono, 2008. Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Banyumas.
- Arbuckle, James L. 2007. *AMOS 18 User's Guide*. AMOS Development Corporation.
- Ardabili, Farzad S., et.al. 2012. Importance of mutual relations on customer satisfaction in industries with no/low direct contact with customers. *African Journal of Business Management*.
- Byrne, Barbara. 2009 *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programing*. New York: Taylor and Francis.
- Ghozali, Imam. 2004 *Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, dan Rolph E. Anderson. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Irianto, Aloysius Bagas Pradipta, 2014. Model Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Menunjang Kinerja di PT Dirgantara Indonesia (Persero).
- J. D. Power. 2015. Press Release : Overall Customer Satisfaction with Residential Electric Utilities Continues to Improve; However, Utilities Not Keeping Pace with Satisfaction Increases in Other Service Industries.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Larez, A. J., dan L. E. Preyra. 2006 *Evaluation Power Quality in Electrical Utilities Companies*. University of Carabobo.
- Lembaga Kerjasama Fakultas Teknik (LKFT) UGM Bekerjasama Dengan Konsorsium Jurusan/ Program Studi/ Departemen Teknik Elektro UI, ITB, UGM, UNIP, ITS dan UNUD. 2013. *Pekerjaan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2013 Pada PT PLN (Persero) Distribusi Dan Wilayah*. 2013.

PT. PLN (Persero). Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) 2015-2024. Jakarta: Sekretariat PT. PLN (Persero).

Santoso, S. 2007. *Structural Equation Modeling : Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sugeng, Amin. 2000. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) Cabang Semarang di Kotamadya Semarang. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro.

Ter-Martirosyan, Anna. 2003. The Effects of Incentive Regulation on Quality of Service in Electricity Markets. Department of Economics, George Washington University.

Triswandari, Uchik. 2011 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. Universitas Hasanuddin.

Wahyu, Widhiarso. 2011. Korelasi antar *error* dalam SEM.

Waluyo, Minto. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Standard Pelayanan Terpadu dan Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) UPJ X Surabaya. Jurnal Penelitian Ilmu Teknik.

Zeithami, Valarie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman. 1994. Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research. *Journal of Marketing*, American Marketing Assosiation.

Zeithami, Valarie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, American Marketing Assosiation.