

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. (2016, April Senin). *<http://adityazed.blogspot.co.id/2010/10/dimensi-kualitas-jasa.html>*.
- Agustiana, E. (2015, Januari 21). *Fasilitas Public Service*. Diambil kembali dari Marketing: www.marketing.co.id
- Ariyanto, I. (2013, Maret 28). *Survei Kepuasan Public Service Cenderung Menurun*. Diambil kembali dari Republika: Republika.co.id
- Damanik, E. (2016, Maret Selasa). *<http://ariplie.blogspot.co.id/2014/12/pengertian-kualitas-apa-itu-kualitas.html>*.
- Firmansyah, R. B. (2015). Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda . *Penelitian Triangulasi*, 1-9.
- Fitriana, D. N. (2014). Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya . *Penelitian Triangulasi*, 1-10.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Depok: Salemba Empat.
- PLN. (2016, Maret 26). *Profil Perusahaan PLN*. Diambil kembali dari PLN: www.pln.co.id



PLN. (2016, Maret 26). *Sejarah PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten*. Diambil

kembali dari PLN: www.pln.co.id

Rachmadi, A. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Media Center di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya . *Penelitian Triangulasi*, 1-

14.

Setyorini, W. (2016, April Minggu).

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3144>

[/Bab%202.pdf?sequence=7](#).

Sugiyono, D. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.