

DAFTAR PUSTAKA

APKT Executive Information System (EIS)

Etika Pelayanan Yantek

Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Gery Armstrong, 1997, Alih Bahasa: Alexander Sindoro, Penyunting: Benyamin Molan, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid Dua, Prehallindo, Jakarta.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>

<http://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>

<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>

Kotler, Philip 1997, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, Penyunting : Agus Hasan Pura Anggawijaya, *Manajemen Pemasaran (Marketing Management 9e)*, Edisi Indonesia Jilid Satu, Prehallindo, Jakarta.

Lopiyoadi, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi Kedua Jilid Empat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Usman, 2003, *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, Amara Books, Yogyakarta.

www.pln.co.id