

## DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Mohamad Yunus. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Barat*. Makasar : Universitas Hasanudin.
- Boediono. 1982. *Ekonomi Mikro*. Semarang : UNDIP
- Engel, J, F. R.D, Blackweel, and P.W, Miniard. 1994. *Prilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fahmi, Fikri Nur. 2012. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Gramedia Lembus Wana di Samarinda*. Samarinda: Fakultas Mulawarman.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba 4
- Khotler, Philip, and Gary Amstrom. 2003. *Prinsip Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komindo.
- Khotler, Philip dkk. 2007. *Principle of marketing jilid 8*. New Jersey: Prentice Hail
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, mudrajat. 2003. *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Kompotindo.
- Lupiyo, Adi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4.
- Maharani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik*. Semarang : UNDIP

- Margono, Suyut. 2009. *Hukum anti monopoli*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Mowen, Jhon C & Michael Minor. 2001. *Prilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Rangkuti, Fredi ,2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Slamet. 2011. *Statistika. Ponorogo* : Universitas Muhammadiyah Ponorogo..
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sukirno, Sadono. 2002. *Teori Mikro Ekonomi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Triswandi, Uchik. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Timur*. Makasar : Universitas Hasanudin.