

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.
- Arief, Prof. Dr. Mts. M.M., M.B.A., C.P.M. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Penerbit, Bayumedia Publishing Malang.
- Bungin, M. Burhan. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit, Kencana Prenada Media Group Jakarta.
- Fontana, Avanti. (2011). *Innovate We Can!*. Penerbit, Cipta Inovasi Sejahtera Jakarta.
- Moenir, A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Penerbit, Bumi Aksara Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Penerbit, PT. Alumni Bandung.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Penerbit, Pustaka Pelajar Jakarta.
- Ruslan, Rosady. (2008). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*.
- Sampara, Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Penerbit STIA LAN Press Jakarta.
- Singarimbun & Effendy. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Penerbit, LP3ES Jakarta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Penerbit CV. Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit, Andi Offset Jogjakarta.

Internet:

<http://digilib.petra.ac.id> diakses tgl 4 Juli 2014

http://pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=profil_pln_jatim diakses tgl 11 Agustus 2014

<http://www.pln.co.id> diakses tgl 11 Agustus 2014

