

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management Fourteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- .L.P. Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Moenir,(2015). *Manajemen Pelayanan umum di indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara .
- Panjaitan, J., & Yuliati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa*, 11(2), 269-270. (18 Agustus 2010) halaman tulisan trus tanggal akses
- PT. PLN (PERSERO). (2020). *Profile Perusahaan*. Diakses dari <https://portal.pln.co.id/>,<https://web.pln.co.id/> <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> . Di akses tanggal 12 Maret 2020
- Sampara Lukman (2011). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedermayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. di ubah
- Sulistio, Eko B dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Kota Metro, Lampung. CV. Badranaya.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2020. *Dokumentasi PT. PLN (Persero) Arae Lahat Rayon Lembayung* (21 Agustus 2020)