

## DAFTAR PUSTAKA

### **BUKU REFERENSI**

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlambang, Susatyo. (2010). *Public Relations And Customer Service, Pedoman untuk: Sukses Melayani, Memasarkan dan Menjual*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir.(2005). *Etika Customer Service*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta :Penerbit Salemba Empat.
- Miles, Matthew danHuberman, A. Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif: BukuSumber TentangMetode-MetodeBaru*. Jakarta:UI Press.
- Moenir, H.A.S. (1992). *Manajemen Pelaksana Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Priansa, Donni Juni. (2014).*Perencanaan dan PengembanganSDM*.Bandung : Alfabeta.
- Raharjo, Budi. (2011). *Membuat Database Menggunakan MySql*. Bandung: Informatika.
- Somad, Rismi dan Priansa, Donni juni. (2014). *Manajemen Komunikasi, Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suprpto, Tommy. (2011). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Buku Kita.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik: “Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-marketing”*, Edisi ke-2. Yogyakarta: Penerbit Andi

Widjaja, H.A.W. (2008). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara.

Yoeti, Oka A. (1999). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.

## **SKRIPSI**

Hariyanti, A. (2015). *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Hasanuddin.

Putri, Dhika Dadi. (2010). *Pawesti Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Surakarta*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Sebelas Maret.

## **JURNAL**

Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi b v b Manajemen Sumber Daya*, Vol.5, No.1. 54-61.

Mardalis, Ahmad. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal BENEFIT*, Vol.9, No.2. 111-119

Sulistyo, Heru. (2008). Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan: Studipada Empat Industri Jasa di Semarang, *Jurnal EKOBIS*, Vol.9, No.1.

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Keputusan Men-PAN RI No.63 tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

## WEBSITE

Arti Lambang (2014). *Logo PLN*. Diakses dari <http://artilambang.blogspot.co.id/2014/02/arti-logo-pln.html> tanggal 26 maret 2017 jam 20.00 WIB.

Maddy, Khairul (2009). *Penanganan Keluhan Pelanggan*. Diakses dari <http://ammarawirusaha.blogspot.co.id/2009/10/penanganan-keluhan-pelanggan.html> tanggal 23 februari 2017 jam 22.30 WIB.

MakassarKota.Go.Id (2016). *Penduduk Kota Makassar*. Diakses dari <http://makassarkota.go.id/107-pendudukkotamakassar.html> tanggal 17 agustus 2017 jam 18.32 WIB.

Perusahaan Listrik Negara (2017). *Profil Perusahaan*. Diakses dari <http://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> tanggal 25 maret 2017 jam 23.00 WIB.

Prakoso, Ranga (2017). *PLN: Tarif Listrik Januari 2017 Turun, Khusus 900 VA Naik*, Diakses dari <http://www.beritasatu.com/ekonomi/407420-pln-tarif-listrik-januari-2017-turun-khusus-900-va-naik.html> tanggal 17 agustus 2017 jam 04.11 WIB.

Solihin, Asep. (2012). *Metode Penelitian*. Diakses dari [http://asep-solihin.blogspot.co.id/2012/11/metode-penelitian\\_2.html](http://asep-solihin.blogspot.co.id/2012/11/metode-penelitian_2.html) tanggal 23 maret 2017 jam 23.30 WIB.

Tengah Semester Blogspot. (2015) *Komunikasi Pemasaran*. Diakses dari <http://www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan> tanggal 20 maret 2017 jam 23.00 WIB.

Virja (2010). *Menangani Keluhan Pelanggan*. Diakses dari <http://www.pembelajar.com/menangani-keluhan-pelanggan> tanggal 15 maret 2017 jam 20.00 WIB.

Wikipedia.org (2017). *Perusahaan Listrik Negara*. Diakses dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan\\_Listrik\\_Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara) tanggal 25 maret 2017 jam 22.00 WIB.

WordPress and Hostmarks. (2015). *Contoh SOP Customer Service*. Diakses dari <http://ahlipresentasi.com/contoh-sop-customer-service/> tanggal 15 maret 2017 jam 10.00 WIB .

Zahar, Mirtsa. (2016). *Klasifikasi Keluhan Pelanggan*. Diakses dari <https://telexindo.com/klasifikasi-keluhan-pelanggan/> tanggal 19 Februari 2017 jam 21.00 WIB.