

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustina, Maria.2010.*Mudah Belajar Statistik dengan SPSS 18*.Yogyakarta:Andi.
- Bungin, Burhan.2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Perdana Media Group.
- \_\_\_\_\_2007.*Penelitian Kualitatif:Komunikasi publik dan Ilmu Sosial lainnya*.Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto,Agus.2008.*Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip.2005.*Manajemen Pemasaran*.Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Mardalis.2009.*Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh.2003.*Metode Penelitian*.Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*.Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul.2005. *Metode Peneltian Kuantitatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_2007. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Winarsih,Atik Septi.2010. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Saebani, Beni Ahmad.2008.*Metode Penelitian*.Bandung: Pustaka Setia.
- Silalahi, Gabril Amin.2005.*Strategi Berbasis Kualitas dalam Meningkatkan Performan Bisnis di Era Globalisasi*.Surabaya:Batavia Press.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian.1995.*Metode Penelitian Survei*.Jakarta: LP3ES.
- Sugiarto.2001.*Teknik Sampling*.Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sunarto.2005.*Manajemen Karyawan*.Yogyakarta:AMUS.
- Supranto. 2003. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_2006.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.Jakarta: PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_2009.*Statistik Teori dan Aplikai*.Jakarta:Erlangga
- Tjiptono, Fandy.2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_2007.*Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Triguno,1997.*Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT.Golden Terayon Press.
- Yandianto.2009.*Ejaan Yang Disempurnakan, Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: Tim M2S.

### **Skripsi/Tesis**

- Ledi Sefenti.2009. *Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Padang*.Skripsi.Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,Jurusan Administrasi Negara.Universitas Andalas.

Sonya Mahanani.2010.*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Zuraidah.2007.*Naskah Publikasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Mengenai Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance (Studi di Kota Medan)*.Tesis.Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.

**Jurnal/Artikel/Makalah/Laporan/Kamus**

Monitoring perubahan pelanggan PT.PLN Ranting Painan, Juli 2010.

Rekapitulasi pembuatan rekening per golongan tarif pada PT.PLN Ranting Painan November 2010.

Sugiharjo.2007.*Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Pasca Huni Terhadap Customer Value Dalam Meningkatkan Brand Loyalty (Studi kasus pada Perumahan Graha Estetika Semarang)*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. VI,No.2, September 2007, Hal.183-204.

Sugono, Dendy.2008. *Kamus Bahasa Indonesia*.Jakarta: Pusat Bahasa.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2008.*Filosofi strategi dan teknik pelayanan prima di sektor publik*. Artikel.

### **Undang-undang/Peraturan Presiden**

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No.8 tahun 2011 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

### **Internet**

Antaranews. *Pembangkit listrik tertua di Indonesia dioperasikan.*

(<http://www.antaranews.com/view/?i=1210600982&c=TEK&s=>).

Diakses 13 juni 2010.19.27wib.

Khusnul Khotimah. 2007. Analisis Korelasi Rank Kendall dan Aplikasinya dengan Program SPSS. Tugas Akhir. Universitas Negeri Semarang: FMIPA.

(<http://digilib.unnes.ac.id/gsd/collect/skripsi/archives/HASH019a/4b20149f.dir/doc.Pdf>)

Azuar Juliandi. Validitas & reliabilitas seri SPSS. ([www.azuarjuliandi.com/openarticles/validitas\\_reliabilitas.pdf](http://www.azuarjuliandi.com/openarticles/validitas_reliabilitas.pdf)). Di akses dari: 13 Maret 2011.

\_\_\_\_\_ <http://www.antara-sumbar.com/id/berita/berita/j/21/15811/listrik-pessel-paling-tertinggal-di-sumbar-.html>. Diakses 12 juni 2010. 14.30wib.

\_\_\_\_\_ [http://www.antara-sumbar.com/id/foto/profil/peta\\_pessel.gif](http://www.antara-sumbar.com/id/foto/profil/peta_pessel.gif). Diakses 13 oktober 2010. 12.46wib.