

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Arikunto Surharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badudu, Sutan Mohammad Zain J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Gold, Carol Sapin. *Memantapkan Hubungan dengan Pelanggan*. Bandung: Angkasa, 1983.
- [Http://www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- Kotler, Philio dan Gary Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip dan Keller Lane Kevin. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Sinambela, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Maria, Assumpta Rumanti. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo, 2002.
- Moleong, LexyJ. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Panuja, Panut dan IdaUmami. *Psikologi Remaja*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 2009.
- Sutopo,HB. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Pres, 2002.
- Yusup, Pawit M. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.