

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad kuncoro, Engkos. Dan Riduan. 2008. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisi jalur. Bandung: alfabeta.
- Akdon, Riduwan. (2011). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung : Alfabeta.
- Anwar Sanusi, 2011, Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Dantes, Nyoman. 2012. Metode Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Darmawan. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fraenkel, Jack., R dan Wallen, Norman., E. 2006. How To Design and Evaluate Research and Education. Copyright.
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. 2012. How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- <http://www.pln.co.id/>[Diakses 3 Oktober 2018 dari: www.pln.co.id]
- Indrawan, Rully. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Surabaya: Refika Aditama
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.<http://www.infodanpengertian.com/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html> [Diakses 15 Oktober 2018 dari: [www. Infodanpengertian.com](http://www.infodanpengertian.com)
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, dan keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

- Noor. Juliansyah, 2011, Metodologi Penelitian, Prenada Media Group, Jakarta
- Riduwan, Engkos Ahmad Kuncoro. 2008. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis). Bandung : Alfabeta.
- Riduwan, Engkos Ahmad Kuncoro. 2011. Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis. Bandung : Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sandjojo, Nidjo. 2011. Metode Analisis Jalur dan Aplikasinya. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Sarwono, Jonathan. (2012). Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (Edisi Pertama). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2011. Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan. Bandung: PT. Refika Aditama

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sujarweni, Wiratna. 2012. Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sulastiyono, A. 2011. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : CV Alfabeta

Sumanto. (2014). Teori dan Aplikasi Metode Penelitian. Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service)

Sunjoyo, (2013): Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset: Program IBM SPSS 21.0, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction (edisi ketiga). Yogyakarta: ANDI.. (5 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN)