

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku

- Ali Muhidin, Sambas dan Maman Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung : CV Pustaka Setia
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Desember : CV Pustaka Setia.
- Barata, Adya Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Devi Puspitasari, Rina Rosmawati. (2010). *Pelayanan Prima (Service Excellent) SMK Bisnis dan Manajemen*. Jakarta : CV Arya Duta.
- Harrison, Shirley. (1995). *Marketing Guide To Public Relation*. New York : John Willy and Son.
- Hawkins, Mothersbaugh, Best. (2007). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*, McGraw-Hill, New York.
- Kotler, Philip et al. (2000). *Buku 1, Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Nasution M.N. (2005). *Reformasi Birokrasi : Peningkatan Mutu Pelayanan Public*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rahmayanty Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Ruslan, Rusady. (2005). *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi, Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo.
- Riduwan. (2003). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Dwi Ratna Asih, 2014

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Pencitraan Pada Bagian Pelayanan Teknik (YANTEK) PT PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sedarmayanti.(2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Keemimpinan Masa Depan*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Somantri dan Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; CV. Alfabeta.
- Sutojo, Siswanto. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta : PT. Damar Mulia Pustaka
- Tatang Uep Sontan dan Sambas Ali Muhidin, (2011), *Desain Penelitian Kuantitatif, Panduan Praktis bagi Dosen dan Mahasiswa*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Wahyudi Sarimun. (2011). *Buku Saku Pelayanan Teknik*. Depok: Garamond.
- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Managemen (TQM) – Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2007). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zeithmal, Valerie and Mary Jo Bitner. (1990). *Service Marketing*. Irwin Mc Graw Hill, Boston. New York : USA

Sumber Internet

- Zainuri, Wisyaiswara. (2009). *Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima*.
<http://Administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html> [2 Mei 2013]
- PT Credo Indoelektra. (2007). *Pelayanan Teknik*.
<http://yantek-credo.blogspot.com/2007/02/pelayanan-teknik.html#more>
 [19 februari 2013]