

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV. ALFABETA
- Ayuningsih, Nur Rizka. 2012. “Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT PLN (Persero) di Wilayah Makassar Timur”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Bhote, Keki R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. American Management Association.
- Dewi, Ardita Novia. 2013. “Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar (Studi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelanggan Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Purwokerto Kota)”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.
- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Guilitnan dkk. 1997. *Marketing Management 6th Edition*. New York : McGraw-Hill Companies
- Harahap, Nicky Aldila. 2013. “Implementasi Program Listrik Prabayar (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Pematangsiantar)”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Edisi Milenium*. Yogyakarta : PT Prenhalindo.
- Muhardianto, Egi Dwi. 2011. “Implementasi Program Listrik Prabayar di UPJ Puwokerto Kota Kabupaten Banyumas”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA
- _____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : ALFABETA
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing*. New York : McGraw Hill Inc.

Jurnal:

- Anggraini, Syartika dkk. 2013. "Evaluasi Perbandingan Metode Pembayaran Listrik Konvensional dengan Metode Pembayaran Listrik Prabayar Ditinjau dari Profitabilitas Perusahaan di PT. PLN (Persero) Cabang XYZ". *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol 1, No.3 : 25-30.
- Nugroho, Susatyo dkk. 2011. "Analisis Efisiensi Distribusi Listrik Unit Pelayanan Jaringan dengan Metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) Studi Kasus di Area Pelayanan Jaringan Kudus, PT. PLN (Persero)". *J@TI Undip*, Vol VI, No 1 : 47-56
- Purwati dkk. 2012. "Efektivitas dan Dampak dari Penggunaan Kwh-Prabayar untuk Pelanggan PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Kenten Palembang". *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)* Vol. 2 No. 2 : 140-158

Referensi Lain:

- Nazaruddin, Akhmad. 2013. *Pelanggan Listrik Prabayar di Kudus Capai 129.247*.
<http://www.antarajateng.com/detail/index.php?id=79511#.UjyRUVOy7BQ>, diakses pada tanggal 07 Februari 2014.
- Antara. 2012. *PENGGUNA LISTRIK PRABAYAR DI KUDUS 73.743 PELANGGAN*.
<http://www.ind-one-sia.com/news/read/1/1131189/PENGGUNA-LISTRIK-PRABAYAR-DI-KUDUS-73-743-PELANGGAN.html>, diakses pada tanggal 07 Februari 2014.
- <http://www.pln.co.id/>, diakses pada tanggal 07 Februari 2014.
- www.jateng.tribunnews.com/2015/01/14/pelanggan-listrik-di-area-kudus-nunggak-bayar-capai-rp-52-miliar, diakses pada tanggal 20 Januari 2015.
- Buku Statistik PLN 2012.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri ESDM Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri ESDM Nomor 31 Tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara
- Peraturan Menteri ESDM Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara
- Peraturan Menteri ESDM Nomor 29 Tahun 2016 tentang Mekanisme Pemberian Subsidi Tarif Tenaga Listrik untuk Rumah Tangga
- Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 20 Tahun 2010 tentang Pajak Penerangan Jalan