

DAFTAR PUSTAKA

- Alfauzi. 2018. Eksplorasi Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Penjualan Produk Youth Girl Studi pada Matahari Dept. Store Plasa Surabaya
- Angipora, Marius P. 2002. Dasar-Dasar Pemasaran. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ardiyos . 2004. Kamus Besar Akuntansi. Bandung: Alfabetis.
- Armstrong dan Kotler. 1999. Prinsip- PrinsipPemasaran. Jakarta: Erlangga
- Assauri, Sofjan. 2011. Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages. Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Buku AST (Yusreni Warmi). (t.d.). www.academia.edu diakses 5 April 2018
- David, R Fred. 2012. Strategic Management Concepts & Cases. Pearson Academic; 14th edition
- Deliyanti. 2012 Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo
- Fatimah. 2017. Analisis Service Quality Menggunakan Metode Fishbone Diagram (Studi Kasus pada Bank BJB Buah Batu Bandung.
- Gattorna, J. L., & Walters, D. W., 1996, Managing The Supply Chain: A Strategic Perspective. London: Macmillan Press
- Glenn A. Welsh, Ronald W. Hilton, dan Paul N. Gordon, alih bahasa oleh Purwatiningsih dan Maudy Warouw. 2000. Anggaran Perencanaan dan Pengendalian Laba, Buku satu. Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko. 2016. Analisis Keandalan Sistem Distribusi Listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarya Raya Area Ciputat
- Ishikawa, Kaoru. 1992. Pengendalian Mutu Terpadu. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kadir, Abdul. 2000. Dustribusi dan Utilisasi Tenaga Listrik. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Kasmir dan Jakfar. 2007. Studi Kelayakan Bisnis. Edisi 2 Kencana. Jakarta
- Kodrat, David Sukardi. 2009. Manajemen Distribusi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II. PT Indeks. Jakarta
- Lovelock, Christoper, dan Wright, K, Lauren. (2005), Manajemen Pemasaran Jasa, Penerjemah Agus Widyantoro, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Marshall and Rossman. 2007. Designing Qualitatitative Research. London: Sage Publication
- Mithulananthan dkk., 2004, Distributed Generator Placement in Power Distribution Sistem Using Genetic Alogaritm to Reduce Losses, Thammasat Int.J.Sc.Tech Vol.9,No3.
- Moleong, Lexy J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mukhtar. 2013. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta : GP Press Group

- Pearce II, John A. dan Robinson R.B.Jr. 2009. *Manajemen Strategis 10*. Salemba Empat Jakarta
- PLN Disjatim. Annual Report 2016
- PLN Disjatim. Annual Report 2017
- PLN Area Surabaya Selatan. Annual Report 2017
- Porter, Michael E. 1991. Towards A Dynamic Theory of Strategy. *Strategic Management Journal*, Vol. 12, 95-117.
- Porter, Michael E. 1996. What is Strategy? *Harvard Business Review* November—December 1996.
- Porter, M. E. 1998. *Competitive Strategy*. The Free Press A Division of Macmillan. Inc. New York.
- Püttgen and Macgregor, 2003 Distributed generation: semantic hype or the dawn of a new era? *IEEE Power & Energy Magazine*, 1 (1) (2003), pp. 22-29
- PT Surveyor Indonesia (Persero). 2016. *Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2016 Pada PT PLN (Persero)*
- Rashid, Muhammad H.A.dan Fauziah Sh.Ahmad. 2014. The Role of Recovery Satisfaction on Relationship between Service Recovery and Brand Evangelism: A Conceptual Framework. *International Journal of Inovation, Management, and Technology*. Vol.5, No.5.
- Rendra, Prambudhi Setyo. 2010. *Analisa Penentuan Lokasi Dan Jumlah Sectionalizer Untuk Peningkatan Keandalan Sistem Distribusi*.
- Sarimun, Wahyudi. 2011. *Buku Saku Pelayanan Teknik*. Kota Depok: Garamond
- Sarimun, Wahyudi. 2012. *Proteksi Sistem Distribusi Tenaga Listrik*. Kota Depok: Garamond.
- Shofyah, Isti Nurul. 2014. *Analisis Gangguan Penyulang Akibat Layang-Layang Di PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Garut Rayon Garut Kota*
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Siu, N.Y.M., Zhang, T.J.F. dan Yau, C.Y.J. 2013. The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery. *Journal of Business Ethics*. Vol.114, pp 675- 678.
- SK DIR No : 003/PST/1988 tanggal 22 Januari 1988 Tentang : Pemeliharaan Inst. Pembangunan, Transmisi & Distribusi
- SK DIR No : 040.E/152/DIR/1999 tanggal 12 Maret 1999 Tentang : Manajemen Pemeliharaan Distribusi
- SK DIR No : 074.K/DIR/2008 tanggal 28 Februari 2008 Tentang : Pedoman pengelolaan aset sistem distribusi
- Suswanto, Daman.. 2009. *Sistem Distribusi Tenaga Listrik*.
- Swastha, Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Swastha, Basu dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi 2, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Tague, N. 2005. *The Quality Toolbox*. United States of America: ASQ.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi. Yogyakarta.

- Wicaksono, Pebrianto Eko. 2016. Jawa Timur Surplus Pasokan Listrik. www.bisnis.liputan6.com diakses 22 November 2017
- Zikmund, William G., et.al. 2013. Business Research Methods Nineth Edition. South Western College Pub.
- (t.p.). 2011. Memahami Pemadaman Listrik. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung. www.pln.co.id diakses 20 Maret 2018
- Wilvian. 2012. Pengaruh Kelembaban Terhadap Tegangan Flashover AC Isolator Piring.