

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall"*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Babudu, J.S dan Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2001), h.121
- Departemen Agama RI. (2019). *Al Quran dan Terjemahnya*. Bandung: Syamil Cipta Media.
- Fitria, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Listrik Prabayar Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada PT. Perusahaan Listrik Negara Unit Layanan Merduati Banda Aceh* (Disertasi Doktor, UIN Ar-Raniry).
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jannah, H. (2019). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) Ahmad Yani Banjarmasin*.
- Jaya, Nkhop, Suwena, Kr, & Meitriana, Ma (2018). *Studi Komparatif Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Pintar (Prabayar) Dan Listrik Konvensional*

(Pascabayar) Pada Pt. Pln (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha , 10 (1), 168-178.

Kolter Philip. 2002. *“Manajemen Pemasaran”*, Jakarta: Indeks.

Kuncoro Mudrajad. 2009. *“Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi”*, Jakarta: Erlangga.

Kuntari, D. Bela, Kumadji Srikandi dan Hidayat, K. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk- Daihatsu Malang)”*. JAB. Vol. 36 No. 1. Juli 2016.

Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Balai Pustaka

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing. Marketing Science Institute. 1(64)*

Peristiwa, Diny dan Budiyanto. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cyclo Cafe Sidoarjo”*. JIRM. Vol. 4 No. 9.

Prayogo, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh-Meter Prabayar Perusahaan Listrik Negara Upj Kota Magelang*.

Putri, D. N. A., Wahab, Z., & Widad, A. (2019). *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Prepaid Electricity at PT PLN (Persero) Region S2JB Palembang area, Rayon Mariana. International Journal of Management and Humanities, 3(12), 39-42.*

- Santos Neto, A. S., Reis, M. R., Coimbra, A. P., Soares, J. C., & Calixto, W. P. (2022). *Measure of customer satisfaction in the residential electricity distribution service using structural equation modeling. Energies*, 15(3), 746.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suparno, D., Tjahjawulan, I., Martodiryo, S., Anshary, A., Mulyono, M., Badrian, B., ... & Suwondo, T. (2023). *The influence of financial literacy, digital literacy, digital marketing, brand image and word of mouth on the z generation's interest in Islamic banks. International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1975-1982.
- Supranto J. 2011. "*Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*", Jakarta: Rineka Cipta.
- Taylor and Baker, 1994, *As Assessment of The Relationship Between Service Quality dan Customer Satisfaction in The Information of Customer's Purchase Intentions, Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 2, pp. 163 – 178.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill*.