**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah dan Tantri, (2015). *Manajemen Pemasaran.* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. (dikutip: Kamis, 06 Februari 2020).

Badjuri, Abdulkahar & Yuwono, Teguh. (2015). *Kebijakan Publik Konsep & Strategi*. Semarang, Undip Press. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Hasan, A. (2015). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Handoko, T., Hani, (2015), *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Liberty. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Hutasoit. (2016). *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. MAGNA Script Publishing. (dikutip: Sabtu, 15 Februari 2020).

Insa M, A. Volume 14, Nomor 1, Maret (2017). BUMN dan Penguasaan Negara di Bidang Ketenagalistrikan State-Owned Enterprises and State Control in The Field of Electricity Muhammad Insa Ansari *Jurnal Konstitus.* (dikutip: Sabtu, 15 Februari 2020).

Kadim, Rima. (2015). *Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar Di Kecamatan Palu Timur.* e-Jurnal katalogis. Vol 3 No. 9. ISSN: 2302-2019. Palu. (dikutip: Senin, 06 Juli 2020).

Kotler dan Keller. (2015). *Menejemen Pemasaran.,* Edisi 12 (terjemahan). Jilid 1 PT Mancana Jaya Cemerlang Jakarta Cetakan IV*.* Jakarta. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Kristianto, Paulus. (2015). *Psikologi Pemasaran.* Caps. Jakarta. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Kurniawan, Yopi, dkk. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Apj Surakarta Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kwh-Meter Prabayar.* Seminar Nasional IENACO – 2016 ISSN: 2337 – 4349. Surakarta. (dikutip: Sabtu, 15 Februari 2020).

Lailyah, Nadifatul. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pemakaian Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) UPJ Blega Bangkalan*. Skripsi. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. (dikutip: Sabtu, 15 Februari 2020).

Mulya, Rizka. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam.* Skripsi. Pekanbaru. (dikutip: Kamis, 20 Februari 2020).

Nazir. (2015). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Bogor. (dikutip: Kamis, 06 Februari 2020).

Santosa, Pandji. (2015). *Administrasi publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Jakarta. (dikutip: Sabtu, 15 Februari 2020).

Sasela, Crhistine. (2015). *Analisis Kualitas Produk Listrik Pintar (Prabayar) Dalam Menghadapi Kepuasan Pelanggan (Keinginan Pelanggan) Di PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.* Skripsi. Politeknik Negeri Manado. Manado. (dikutip: Kamis, 20 Februari 2020).

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. (dikutip: Kamis, 06 Februari 2020)

Sirirngoringo, Renniwati. (2018). *Analisis nilai pelanggan dan kebijakan tarif listrik prabayar terhadap kepuasan pelanggan PT PLN Bright Batam.* Skripsi. Universitas Putera Batam. Batam. (dikutip: Kamis, 20 Februari 2020).

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. ANDI. Yogyakarta. (dikutip: Kamis, 13 Februari 2020).

Umar, Husein. (2015). *Studi Kelayakan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. (dikutip: Kamis, 20 Februari 2020).

Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik.* Malang: Bayumedia. (dikutip: Senin, 06 Juli 2020)

**http://www.pln.co.id**, diunduh pada Hari Kamis Tanggal 20 Februari pukul 13.57 WIB.