

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Cravens & Piercy. 2006. *Strategi Pemasaran 8th Edition*. Mc Graw Hill International
- Ebert & Griffin. 2009. *Marketing Management 13th Edition*. Pearson International Edition
- Rangkuti Freddy. *Mengukur Efektivitas Program Promosi dan Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane.,(2006).”*Marketing Management,12th edition*”.New Jersey : Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas)*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen.,(2007). “*Services Marketing, People, Technology, Strategy, 6th edition*”. New Jersey : Pearson Education,Inc.
- Riduwan. (2002). “*Skala Pengukuran Variabel Penelitian*”, Bandung, Alfabeta
- Sugiyono. (2007). “*Statistika Untuk Penelitian*” Bandung, CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2008. *Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, U. (2006). “*Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*” Edisi Keempat, Jakarta, Salemba Empat.

B. Karya Ilmiah

Brian Bob P. Siregar (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan dan Jaringan (UPJ) Bandung Utara. IMTelkom: tidak diterbitkan.

Arief Gita Maulana (2007). Pengaruh Program Promosi Penjualan Simpati Ekstra Terhadap Respon Konsumen Di Kotamadya Bandung. UNPAD: tidak diterbitkan.

Wita Dwitania Ekawati, (2005). Pengaruh Promosi Penjualan FlexiCombo Terhadap Keputusan Pembelian Pada TelkomFlexi Bandung. UNPAD: tidak diterbitkan.

Citrasari Handayani, (2009). Pengaruh Kinerja Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Jasa Tabungan Britama Pada Bank BRI Surabaya. UNPAD: tidak diterbitkan.

Risa Amelia, (2007). Analisis Pengaruh Penurunan Tarif “Talk Time” Terhadap Perilaku Penggunaan SMS dan Percakapan Pelanggan Produk Prabayar Esia di Bandung. IMTelkom: tidak diterbitkan.

C. Jurnal

Hamzah, M. Zilal. (2009). Pengaruh Biaya Promosi dan Biaya Distribusi Terhadap Hasil Penjualan. *Jurnal Bisnis*, 22(4), 71-72.

Roslina. (2009). Pengaruh Pengetahuan Produk dan Citra Merek Terhadap Pembelian Produk. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(10), 201-203

Supriatna, Nanan. (2009). Strategi Bauran Pemasaran Perusahaan Bordir serta Pengaruhnya terhadap Penjualan di Tasik. *Jurnal manajemen Pemasaran*, 3(6), 225

Wahyuni, Sri. (2009). Pengaruh Biaya Promosi dan Harga Jual terhadap Penjualan pada UD. Sumber Alam. Jurnal Manajemen Bisnis, 2(4), 36

D. Non Buku

www.pln.com

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

