

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barkatulah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media.
- Harmen, Hilma & Hasibuan, M. Rizal. 2011. *Hukum Bisnis*. Medan: UNIMED
- Imaniyati, Sri Neni. 2013. *Hukum Bisnis: Telaah Tentang Pelaku dan Kegiatan Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Miru, Ahmadi & Yodo, Sutarman. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Rusmadi, Dedy. 2001. *Belajar Instalasi listrik*. Bandung: CV. Pioner Jaya.
- Saliman, Abdul R, dkk 2005. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suedi, Falih & Wardianto, Bintaro. 2010. *Refitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta

Suherman, Ade Maman. 2005. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Bogor: Ghalia Indonesia

Surakhman. 2003. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Suryatmo, F. 2002. *Dasar-dasar Teknik Listrik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfacation*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

_____ 2005. *Service, Quality & Satisfacation*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Wardiono, Kelik. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen: Aspek Subtansi Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Ombak

Widjaja, Gunawan. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. PT. RajaGrafindo Persada.

Jurnal:

Azwar. “Listrik Prabayar Dilihat Dari Perilaku Konsumen” *dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol. 11 No. 1, Juni 2012: 36.

Agrianto, Dolly. “Peran PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dalam Pelayanan Listrik Dikampung Biatan Bapinang Lempake Kabupaten Berau” *dalam eJurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 2, No. 2, 2014: 2785.

- Fiki, Ahmada. Dkk. "Strategi PT. Perusahaan Listrik Negara Dalam Pemenuhan Tenaga Listrik Dan Peningkatan Pelayanan Pada Masyarakat Di Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep". *dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 1, No. 6. 2014:1232.
- Kurniawan, Ari. "Kualitas Pelayanan Publik PLN Dalam Penyaluran Listrik Di Malak Kabupaten Kutai Barat" *dalam eJurnal Administrasi Negara*. Vol. 4, No. 3, Juni 2016: 4459.
- Maylinda, Mulyati. "Penetapan Tarif Dasar Listrik "TDL" Untuk Sektor Industri di Indonesia" *dalam Jurnal Teknik Industri*. Vol. 8, No. 1, Mei 2008: 47.
- Rooroh, Ingrid Martha Estefien. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Didistribusi Jawa Timur Area Pelayanan Banyuwangi" *dalam Jurnal Ilmiah PROGRESSIF*. Vol. 10, No. 3, Desember 2013: 83.
- Putro, Sandy Widjoyo, dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya" *dalam Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2, No. 1. 2014: 03.
- Rusli, Tami. "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangngan" *dalam Jurnal Keadilan Progresif*. Vol. 3, No. 1, Maret 2012: 90.
- Sabariah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu" *dalam eJurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 3, No. 4, 2015: 1213.
- Tjajtjani, Joejoen. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *dalam Jurnal Independent*. Vol. 2, No. 2. 2012: 59.

Yahya, Taufik. "Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen" *dalam Jurnal Ilmu Hukum*. Maret 2014: 74.

Widjayanti. "Profil Konsumen Energi Listrik Pada Hunian Rumah Tinggal, Studi Kasus Rumah Desain Minimalis Ditinjau Dari Aspek Pencahayaan" *dalam Jurnal Ilmiah Perancangan Kota dan Permukiman*. Vol. 2, No. 6, Juni 2007: 98.

Skripsi/Tesis:

Fauzia, Liza. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatra Utara Cabang Medan". Skripsi Sarjana. Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara, Medan, 2008.

Isdinarmiati, Tri. "Kenaikan Tarif Dasar Listrik dan Respon Kebijakan Untuk Meminimasi Dampak Negatif Terhadap Perekonomian Indonesia"

Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Keputusan Presiden No. 83 Tahun 2001 Tentang Harga Jual Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara

Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral No. 7 Tahun 2010 Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara.