

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267.
- Al-Qur'an Surat Asy-Syu'araa' ayat 181-182.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Adminitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, O. Charles. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Napitupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfication*. Bandung: PT. Alumni.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Warditanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sudjana, Anas. 1994. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik "Konsep Teori Dan Praktik"*. Pekanbaru: Alaf Riau.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.

Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press.

Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

_____. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan (Teknik Evaluasi Bisnis dan Kinerja Perusahaan secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Referensi Lainnya

Popi Ari Putriyati. 2009. *Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota Dalam Memberikan Pelayanan Prima (Penelitian Deskriptif Kualitatif tentang Pelayanan Pelanggan)*. Skripsi Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di FISIP UNS.

Deny Setiawan. 2013. *Analisis Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam*. Skripsi Sarjana pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Syaiful Asri. 2014. *Analisis Pelayanan Publik pada Kantor PT. PLN (Persero) WRKR Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar*. Skripsi Sarjana pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tarida Maharani C. Hutasoit. 2016. *Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru*. Jurnal pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- PT. PLN (Persero). *Listrik Prabayar*. Terdapat pada www.pln.co.id.
- Antaraneews.com. 2013. Pelanggan PLN Prabayar Riau baru 10 Persen. Terdapat pada <http://www.antaraneews.com/berita/382262/pelanggan-pln-prabayar-riau-baru-10-persen>. Diakses tanggal 9 November 2016.
- Berita Satu.com. 2017. PLN: Tarif listrik Januari 2017, khusus 900 VA Naik. Terdapat pada <http://www.beritasatu.com/ekonomi/407420-pln-tarif-listrik-januari-2017-turun-khusus-900-va-naik.html>. Diakses tanggal 2 Januari 2017.
- Datariau.com. 2016. KWh Baru 4 Tahun, Petugas PLN Suruh Ganti dan Minta Uang Rokok. Terdapat pada <http://datariau.com/lingkungan/KWh-Baru-4-Tahun--Petugas-PLN-Suruh-Ganti-dan-Minta-Uang-Rokok>. Diakses tanggal 16 November 2016.
- Direktorat Lembaga Perlindungan Konsumen. 2014. BPKN Surati Tiga Lembaga Terkait Listrik Prabayar. Terdapat pada <http://direktoratlpknasional.blogspot.co.id/2014/12/bpkn-surati-tiga-lembaga-terkait.html>. Diakses tanggal 16 November 2016.
- Tribun Pekanbaru. 2014. Pelanggan PLN Kecewa, Pulsa Listrik Mendadak Cepat Habis. Terdapat pada <http://pekanbaru.tribunnews.com/2014/12/10/pelanggan-pln-kecewa-pulsa-listrik-mendadak-cepat-habis>. Diakses tanggal 9 November 2016.
- Riaupos.co. 2016. Ganti Kilometer Listrik, Oknum Petugas PLN Minta "Uang Rokok". Terdapat pada <http://www.riapos.co/berita.php?act=full&id=134008&kat=1#.WJRTseSjvO8>. Diakses tanggal 2 Desember 2016.