

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, M., Assagaf, A., & Prabowo, E. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Keputusan Pembelian Tenaga Listrik Pada PT.PLN (Persero) Jawa Bali. *SUTET*, 13(2). <https://doi.org/10.33322/sutet.v13i2.1962>
- Azwar Anas Manurung. (2023). *175-Article Text-588-1-10-20230320*.
- Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A Gap Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*, 53(2), 92. <https://doi.org/10.2307/1251416>
- Cendana Kusuma, A. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang)*. 5(2), 1–8.
- Hanum, Z., Triastuti, N., Satori, A. A., & Ranita, S. V. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(1), 214–217. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1425>
- Ikhsan, F., Usiianti, S., & Rahmahwati, R. (t.t.). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PT. PLN PONTIANAK DENGAN METODE SERVICE QUALITY, ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*.
- Jurusan, R. S., Politeknik, P., & Balikpapan, N. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen*.
- Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (t.t.). *JUMANSI:JurnalIlmiahManajemendanAkuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan Afiliation*. Diambil <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Penelitian, J., Humaniora, P. S., Nurul Ichsan, R., & Karim, A. (2021). *KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN (Vol. 6, Nomor 1)*.
- PENGARUH KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PADMA SOODE INDONESIA*. (t.t.).

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO). (t.t.).

PLN PUSERTIF. (2025). *LAPORAN SKP 2025 PLN PUSERTIF*.

Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

Putri, A. R., & Savitri, S. I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Nako Lebak Bulus Jakarta. Dalam *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* (Vol. 8, Nomor 3).

Sasono, E., Adi Prasetyo, R., & Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang, S. (2023). *MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI PADA KONSUMEN PT. ALYA TOUR SEMARANG*. 15. <https://doi.org/10.33747>

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (t.t.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Vol. 9, Nomor 2). Desember Hal.

Sinollah. (t.t.). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*.

Whimphie Billyarta, G., Sudarusman, E., & Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, S. (t.t.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY*.

Zaini, A. A. (t.t.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan)*. <https://doi.org/10.55352>

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (t.t.). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Diambil <https://www.researchgate.net/publication/225083802>