

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, M., Zulfadli, Y., & Diksi Erfani Umar, D. E. (2023). Pemanfaatan Simulasi Monte Carlo Untuk Perhitungan Kinerja Gangguan Tenaga Listrik Pada PT PLN (Persero) UIW Suluttenggo. *Sutet*, 12(2), 62–74. <https://doi.org/10.33322/sutet.v12i2.1869>
- Augustin, N. R., Krisdianto, D., & Chanafi, A. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 2572–2581.
- Caswito, A., Octavia, L. N., Adi, T. W., Ahsan, M., Qalbi, P. M., & Simatupang, H. (2025). Pengaruh Faktor dan Perilaku Konsumen pada Keputusan Pembelian di E-Commerce dan Pasar Konvensional. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 2203–2211. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i2.14412>
- Fendini, D. S., Kertahadi, & Riyadi. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna di PT. PLN (Persero) Area Malang. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 9.
- Fitroh, M. kurnia tri, & Budiyo, P. (2020). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK LISTRIK PRABAYAR DI PT.PLN (PERSERO) GRESIK*. 01(01), 1–13.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriani, R., & Agus, S. (2019). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Pustaka Media.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *MARKETING MANAGEMENT (EDISI15)*. Pearson.
- Lisdiana, L., Yuwono, R. S., Prayudi, P., Wicaksono, A., & Isnatul, V. (2024). Penerapan Metode Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Pegawai Negeri. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 38–46. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13470>
- M.Indrawan. (2020). Response Time dan Efisiensi Layanan pada Aplikasi E-Service di Indonesia. *Jurnal Informatika Dan Teknologi*, Vol. 12, No. 1, Hal. 35–44.
- Moenir. (2015). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Prenadamedia Group.
- Parasuraman, A., Zeinhaml, Valerie, A., & Berry, Leonard, L. (1988). SERVQUAL: A

- Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 16(January 2015), 12–37. https://bit.ly/books_SERVQUAAL
- PLN. (2024). *Laporan Tahunan 2024 - PLN*.
- PT (PLN) Persero. (2022). Annual Report : Leading The Way To Empower The Nation 2022. *Laporan Tahun 2022 PLN, Laporan Ta.*
- PT (PLN) Persero. (2023). Accelerating Digital Technology and Strengthening Inclusive and Sustainable Transformation. *Laporan Tahun 2023 PLN*.
- Salam, M. I., Saleh, A., & P, A. D. W. (2024). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DDENGAN PENDEKATAN METODE E-SERVEQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANLYSIS (IPA). 25, 67–76.
- SARI, N. W. W. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Vol. 32, Issue 3). POLITEKNIK NEGERI BALI.
- Sinambela, R. (2014). *Pelayanan Publik: Teori, Konsep, dan Implementasi*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thipjono, F. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Andi.
- Wardani, A. N. K., Yuwono, S., Pasha, D. J., & Juliono, J. (2024). Optimalisasi Layanan Kasir Untuk Meminimalisir Biaya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science*, 15(01), 1–10. <https://doi.org/10.52657/jiem.v15i01.2461>
- Yuwono, S., Lisdiana, L., & Ahsan, M. (2024). Analisis Pengaruh Iklim Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Perguruan Tinggi XXX. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 95–104. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13480>
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan D. D. G. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (Edisi ke-7)*. McGraw-Hill Education.