

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>
- Argaricha, A. S., Khojir, K., & Bahrani, B. (2025). Implementasi Total Quality Management dalam Membangun Budaya Mutu Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0: Studi Kasus di SMP Islam Bunga Bangsa Samarinda. *ITQAN: Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan*, 16(1), 1–14. <https://doi.org/10.47766/itqan.v16i1.2880>
- Atasu, A., Corbett, C. J., Huang, X., & Beril Toktay, L. (2020). Sustainable operations management through the perspective of manufacturing & service operations management. *Manufacturing and Service Operations Management*, 22(1), 146–157. <https://doi.org/10.1287/msom.2019.0804>
- Author, C., Nimer Abukhalifeh, A., & Puad Mat Som, A. (2015). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Restaurants" Service Quality. In *Advances in Environmental Biology* (Vol. 9, Issue 3). <http://www.aensiweb.com/AEB/>
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.*
- Caswito, A., Octavia, L. N., Adi, T. W., Ahsan, M., Qalbi, P. M., & Simatupang, H. (2025a). 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>
- Caswito, A., Octavia, L. N., Adi, T. W., Ahsan, M., Qalbi, P. M., & Simatupang, H. (2025b). 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>
- Chodzaza, G. E., & Gombachika, H. S. H. (2013). Service quality, customer satisfaction and loyalty among industrial customers of a public electricity utility in Malawi. *International Journal of Energy Sector Management*, 7(2), 269–282.
- Christianto, K. (n.d.). *HUBUNGAN DIMENSI SERVICE QUALITY DENGAN KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE DARI SUDUT PANDANG KONSUMEN ONLINE*.
- Fakultas. (n.d.). *ANALISIS DISONANSI KOGNITIF MAHASISWA DALAM MEMILIH*.
- Hijeriah, E. M., & Yulianita, Y. (2021). Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 1(2), 8–13.
- Iftiani, N. (2022). *Analysis of the Implementation of Service Level Agreement (SLA) in the Process of the Realization of Sharia IB KPR Financing at PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Analisis Penerapan Service Level Agreement (SLA) dalam Proses Realisasi Pembiayaan KPR IB Syariah Tapak di PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni*. 3(3), 721–726. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>
- Jurnal Optimasi Sistem Industri, O., Prananda, Y., & Rachmawati Lucitasari dan Shodiq Abdul Khannan, D. M. (2019). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. In *Jurnal OPSI* (Vol. 12, Issue 1). <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2022a). Branding in B2B firms. In *Handbook of business-to-business marketing* (pp. 205–224). Edward Elgar Publishing.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2022b). Branding in B2B firms. In *Handbook of business-to-business marketing* (pp. 205–224). Edward Elgar Publishing.
- LAKE, Y., SAPUTRA, F., & TAENA, E. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi PT. Telkom Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 3(2), 1–9.
- 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>
- Mante, B., Asabere, P., Prempeh, I., Ayariga Amidu, A.-L., Sekyere, F., & Hammond Antwi, S. (n.d.). *Customer Satisfaction and Service Quality in Energy Meter Acquisition and the Role of Formal and Informal Channels*. Retrieved
<https://ssrn.com/abstract=5418667>
- Nata Putra Dwi. (2021). *INSPEKSI DAN PEMELIHARAAN JARINGAN TENAGA LISTRIK 20 KV*.
- Noventa, O. C. (2024). Transformasi Digital Perbankan: Implikasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 239–249.
- Nurlaili Kusuma Wardani, A., Yuwono, S., Juni Pasha, D., & Ekonomi dan Bisnis, F. (n.d.). OPTIMALISASI LAYANAN KASIR UNTUK MEMINIMALISIR BIAYA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen (JIEM)*.
- Pahlevy, M., Manajemen, S. P., Tinggi, S., Stie, E., & Surabaya, M. (2024). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA OUTSOURCING UNTUK PELANGGAN (STUDI KASUS PT MEGA BERLIAN SUTANPANGULU). In *Social Sciences Journal* (Vol. 2, Issue 3).
- Prastiwi, T. (2009). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan “PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.”*
- Rahman, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan.... In *301 Jurnal EMBA* (Vol. 7, Issue 1).
- Rahman, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2019b). Pengaruh Kualitas Pelayanan.... In *301 Jurnal EMBA* (Vol. 7, Issue 1).
- Ramadhan Gilang. (2016). *PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY PRAMUSAJI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GARDEN RESTAURANT HOTEL SAVOY HOMANN BIDA KARA BANDUNG*.
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi konsep pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia energi

listrik monopoli. *RELE (Rekayasa Elektrikal Dan Energi): Jurnal Teknik Elektro*, 3(1), 33–36.

Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, P. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK 3 PHASE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP TULUNGAGUNG KULIT MUKA* Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan.

Sugiono, S. (2014). MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) RANTING WAY JEPARA LAMPUNG TIMUR. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 8(2).

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.

Ulfah, A. K. (2014). Implementasi Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pt PLN Wilayah Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 3(3).

Untuk, D., Tugas, M., Syarat, D., Sarjana, L., Program, T., Manajemen, S., Internasional, B., Administrasi, J., Politeknik, B., Bali, N., Annisa, O., & Farizka, D. (n.d.). *SKRIPSI ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN*.

Yuliwulansih, H., & Mulyani, K. (2025). STRATEGI MITIGASI RISIKO UNIT PEMASARAN DI ERA DIGITALISASI PADA SEGMENT BISNIS (B2B) PT TELKOM INDONESIA TBK MARKETING UNIT RISK MITIGATION STRATEGIES IN THE ERA OF DIGITALIZATION AT BUSINESS SEGMENT (B2B) PT TELKOM INDONESIA TBK. In *Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research* (Vol. 4, Issue 1).

Yusfadanu, M., & Sibarani, F. D. (2023). INSPEKSI DAN PEMELIHARAAN JARINGAN LISTRIK FEEDER SR. 06 DI PT PLN (PERSERO) ULP MEDAN DENAI. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 4(1), 544–555.

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>