

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, A., Menne, F., & Said, M. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) UP3 PALU. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 115–120. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.5281>
- Ari Dessanti Putri Sekti, & Hanum Latifah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E GOVQUAL*.
- Azhari M, Fanani D, & Mawardi M. (2015). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang)*.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). Dalam *J@TI Undip* (Nomor 2).
- Caswito, A., Suardi, A., Chairat, N., Yanwar, ;, Ardika, S., Diah, ;, Muslihah, N., & Anggraini, ; Novia. (t.t.). *Analisis Harga Pokok Produksi Dengan Pendekatan Activity Based Costing Pada Produk Keychain Dan Mangkuk Keramik*.
- Flratmadi, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES*, 2(2).
- Hasan Asy'ari, A., & Karsudjono, A. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Price Fairness, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung di Banjarmasin. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, 8(1).
- Hendra, R., Hermawan, E., & Prabowo, E. (2025). Financial Feasibility Study for Utilizing Flue Gas Emissions from the Adipala Power Plant to Generate 5 kW of Electricity-Rendi Hendra Eka Hermawan et.al Financial Feasibility Study for Utilizing Flue Gas Emissions from the Adipala Power Plant to Generate 5 kW of Electricity. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(11). <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i11>
- Hidayati Ika Rahma, & Susanti Nanis. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya*.

- Kualitas Sistem, P., Informasi, K., & Kualitas, D. (2016). *Pawirosumarto 416-433 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING: VI* (Nomor 3).
- Kurniawan, & Hidayat. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Transaksi Ulang*.
- 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>
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. R., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Maznah Hijeriah, E., Ilmu Administrasi Niaga, P., & Lancang Kuning Dumai, S. (2021). FAKTOR PENENTU KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) DUMAI DETERMINANT FACTORS OF CUSTOMER SATISFACTION IN PT. PLN (PERSERO) DUMAI (Vol. 1, Issue 2). <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak>
- Mega Usvita, SE. , M. S., & Dr. Femmy Sofie Schouten, M. M. (2025). *Manajemen Pemasaran Jasa*. <http://repository.uniramalang.ac.id/id/eprint/1468/>
- Muadz, & Rahayu Asmi Lidya Pradipta. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variable Intervening*.
- Nadirah. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*.
- Nuraeni. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kabupaten Sinjai*.
- Permana Made Virma. (2013). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan*.
- Prabowo, E., Hariyanto, A., Wijang,), Purwoko, S., Elektro, T., & Tinggi Teknik -Pln, S. (2018). Analisis Penurunan Biaya Pokok Penyediaan Tenaga Listrik Belawan Dengan Repowering PLTU Belawan 4x65 MW Menjadi PLTGU 500-600 MW. Dalam 54 | *Jurnal Sutet* (Vol. 8, Nomor 1).
- Pratama, & Fauzi. (2023). *Analisis Customer Loyalty Pelanggan Tegangan Tinggi Berdasarkan Service Quality (Studi Kasus PT PLN UID Jawa Timur)*.
- Prayoga Sigit Hadi, & Sensuse Dana Indra. (2010). *Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*.

- Putro Shandy Widjoyo, & Samuel Prof. Dr.Hatane. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Raden Rizky Andhika Putra. (2018). *Kewajaran Harga, Kualitas Pelayanan, dan Perilaku Belajar Pada Mahasiswa/I Universitas Kristen Satya Wacana*.
- Rahmawati. (2022). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Tarif dan Pelayanan Penyambungan Baru Listrik PT PLN (Persero)*.
- Sarjono, H., & Natalia, ; (2014). SERVQUAL Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen. Dalam *BINUS BUSINESS REVIEW* (Vol. 5, Nomor Mei).
- Siringoringo Renniwaty. (2013). *Analisis Nilai Pelanggan Dan Kebijakan Tarif Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Bright Batam*.
- Sudirman I Made Stevana Adi Santhika, & Suasana I Gusti Agung Ketut Gede. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. 1*.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Wibowo. (2019). *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa Pengujian Laboratorium Balai Riset dan Standardisasi Industri*.
- 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>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>