

DAFTAR PUSTAKA

- Setyabudi, Ismanto dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Lijan P. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik/Lijan P. sinambela dan Sarton Sinambela, Monalisa*. Depok: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Kuncoro, Mudrajad. 2018. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Kelima. Yogyakarta: stimykp.n.
- Lupiyoadi, T. 2013. *Manajemen Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Selemba Empat.
- Barata, Atep Adya. 2018. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Edisi Cetakan Kedua, PT Gramedia. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2009. *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Citra Books Indonesia.
- Setiadi, Nugroho J. 2019. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Ketiga. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Firmansyah, A. 2019. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Akdon dan Ridwan. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung: Allfalbeta.
- <https://portal.pln.co.id/pln.mobile>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- PT PLN (Persero) ULP Kenten Kota Palembang. 2023.