

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, H., & Sambo, M. (2021). *PR Writing Pengantar dan Aplikasi di Era Digital*. Jakarta: Prenada Media.
- Bahtiar, A. W. Y., & Junitasari, A. (2021). Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile Pada Masyarakat Desa Sukamantri Bekerjasama dengan PLN Setempat. *Proceedings Uin Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(20), 21-22.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 11.
- Cutlip, Scott M. (2011). *Effective Public Relations (Edisi Kesembilan)*. Jakarta: Prenada Media Group
- Gassing, Syarifiddin. S. Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Andi.
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(07), 1194
- Hootsuite.com. (2023). "Indonesia Digital Report 2023". Diakses pada 7 maret 2023, dari <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>
- Khatimah, husnul. (2022). *Analisis Manfaat Penggunaan PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru*. (Laporan Magang, Universitas Sumatera Utara)
- Mardiana, Rogaya. (2013). *Fungsi Humas PT PLN (Persero) WS2JB Palembang Dalam Sosialisasi Program Listrik Prabayar*. (Laporan Akhir, Politeknik Negeri Sriwijaya)
- Mira, U. (2017). *Pengukuran Kualitas Pelayanan PLN Mobile (Studi Kasus: PT PLN Wilayah Sumatera Barat Area Padang)* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas), 2-3.
- Nadhif, A. Z. (2018). Inovasi Layanan PLN Mobile Di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. *Jurnal SI Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya*, 6(2), 3.
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations bagaimana PR mengenai Krisis Perusahaan*. Jakarta: Rosdakarya

- Novianty, Aini. (2013), *Strategi Humas PLN Area Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Listrik Prabayar Di Lingkungan Pelanggan Kota Pekanbaru*. Skripsi. <https://repository.unri.ac.id/jspui/handle/123456789/1029>
- PLN (Persero), PT. (2022). “*Profil Perusahaan*”. <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses 25 April 2023.
- Ruslan, Rosadi. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, A., Lontoh, L., & Maulidia, M. (2020). *Risalah Kebijakan Energi Indonesia*.
- Tambunan, H. B., & Hapsari, T. W. D. (2021). Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining. *PETIR (Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika)*, 15(1), 121–134.
- Wahyudiyono, W. (2019). Implikasi Penggunaan Internet terhadap Partisipasi Sosial di Jawa Timur. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 8(2), 63-68.