

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar A, Susanty A, Massay F. 2010. **Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano** (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). Skripsi Program Studi Teknik Industri tidak diterbitkan. Semarang: UNDIP. 77-80.
- Maryana F, Ridhawati R, Sayekti T, 2018. **Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) Pt Pln (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai**. Kalimantan: Skripsi Jurusan Ekonomi dan Bisnis. 213-229.
- Nur M. 2017, 2017. **Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan**. Dosen Administrasi Bisnis tidak diterbitkan. Makassar: Politeknik Informatika Nasional. 73-78.
- Putra, Yogi. 2020. **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirtanadi Cabang Cemara**. Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi, Volume 1, Nomor 1, Halaman 25.
- Rahman S, 2019. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Manado**. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen tidak diterbitkan. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. 301-310.
- Rahmat, Alfian, dkk. 2018. **Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan**. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 64, Nomor 1, Halaman 156.
- Ramadlana R, Najib M. 2016. **Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat**. Fakultas Ekonomi dan Manajemen tidak diterbitkan. Bogor: Institusi Pertanian Bogor. 185-199.
- Rianti S, Rusli Z, Yuliani D. 2019 **Kualitas Pelayanan Publik**. Jurnal Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Halaman: 412-419.
- Salsabila, Tarisa. 2021. **Analisis Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang**. Laporan Akhir pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. (tidak dipublikasikan).

- Sembiring, Inka Junita, dkk, 2014. **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.** Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 15, Nomor 1, Hal 3.
- Sugiyono, 2014. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif.** Dan R&N, CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2015. **Metode Penelitian Manajemen.** CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2016. **Metode Penelitian Administrasi.** CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2017. **Metode Penelitian dan Pengembangan.** CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2018. **Metode Penelitian Bisnis.** CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2018. **Metode Penelitian Manajemen** CV. Alfabeta: Bandung.
- Veranita M, Hatimatunnisani H, 2021. **Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan.** Program Studi Komputerisasi Akuntansi tidak diterbitkan. Jawa Tengah: Politeknik Piksi Ganesha. 249-259.
- Zikri A, Harahap M. 2022. **Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera.** Volume 2, Nomor 1, Halaman 923-926.
- <https://jurnal.unpal.ac.id/index.pip/jm/article/view/348/295>, Diakses 27 Maret 2023
- https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/271257/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf, Diakses 27 Maret 2023