

DAFTAR PUSTAKA

- Angioni, S. A., Giansante, C., Ferri, N., Ballarin, L., Pampanin, D. M., Marin, M. G., Bargione, G., Vasapollo, C., Donato, F., Virgili, M., Petetta, A., Lucchetti, A., Cabuga Jr, C. C., Masendo, C. B. ., Hernando, B. J. ., Joseph, C. C. ., Velasco, J. P. ., Angco, M. K. ., Ayaton, M. A., ... Barile, N. B. (2021). Title. *Fisheries Research*, 140(1), 6. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/TrabajodeTitulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOLOGICA%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.fishres.2013.04.005%0Ahttps://doi.org/10.1038/s41598-020>
- Apriliani, A., Ginaldo, K., & Seran, M. Y. G. (2024). Administrasi Surat Pertanggung Jawaban (SPJ). *Karimah Tauhid*, 3(1), 673–681. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11627>
- Fadilla, M. N. (2022). Prosedur pelayanan customer relation dalam menangani keluhan pelanggan di PT. Astra Internasional Tbk-Auto2000 Raden Intan. (Halaman 4 dan 39)
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Frinaldi, A. (2023). Analisis inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 866-873.
- Irawan, R., Dewi, I. K., Wijaya, D., Prana, I., & Cahyani, S. I. (2020). Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada PT Helix Sukses Makmur Tangerang. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 5(2), 174-181.
- Januardin, Jarunjung Hutagaol, N. B. B. (2017). Kepuasan Pelanggan. In *Unpri Press*. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(3).

- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- Michael Page, I. (2022). *PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER RELATION DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PT. ASTRA INTERNASIONAL TBK – AUTO2000 RADEN INTAN*.
- Rivai, P. U. L. P. (2022). *PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) DI PT . PLN*.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., ... & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.(Halaman 45 dan 67)
- Sony, A., Sulisty, S., & Mustika, I. W. (2016). Rumusan Metode Deteksi Pencurian Listrik Memanfaatkan Perangkat Wsn. *Jurnal MIPA Unnes*, 39(2),107–114.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suryandari, S. Y. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif. (Halaman 106-484)
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum. *Indomedia Pustaka*, 1-160.
- Uzami, M. (2020). *Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu, Karimun, Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan SyarifKasim Riau).
- Widiastuti, N. L. G. K., & Winaya, I. M. A. (2019). Prinsip Khusus Dan Jenis Layanan Pendidikan Bagi Anak Tunagrahita. *Jurnal Santiaji Pendidikan (JSP)*, 9(2), 116–126. <https://doi.org/10.36733/jsp.v9i2.392>