

DAFTAR PUSTAKA

- Chesanti, Puspa Chairunnisa, and Retno Setyorini. "Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile." *Jurnal Penelitian Pendidikan* 18.1 (2017): 10-17.
- Kusuma, M. H., and S. E. Rahim. "The effectiveness of the new PLN mobile application in improving service quality, customer satisfaction, and electrifying lifestyle during the new normal period in Tanjung pandan city." *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. Vol. 913. No. 1. IOP Publishing, 2021.
- Hidayati, Ika Rahma. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya." *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen* 3.2 (2018).
- Yuliana, Shintya, Nor Norisanti, and Faizal Mulia. "Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 1.2 (2019): 356-364.
- Yuliana, Shintya. "Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi Pln Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan PT. PLN (Persero) Rayon Cikembar Kabupaten Sukabumi (Studi Kasus Pelayanan Gangguan Rumah)". Diss. Universitas Muhammadiyah Sukabumi, 2019.
- Firmansyah, Robbi. "Analisis Niat Pelanggan Untuk Menggunakan Aplikasi PLN Mobile Di PT PLN (Persero) UP3 Surakarta". Diss. Universitas Gadjah Mada, 2021.
- Elok Irianing Tyas; Emile Satia Darma, 2017. "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sekitarnya", *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 1 No. 1, Hlm: 25-35, Juli 2017
- Ines Mergel, Noella Edelmann, Nathalie Haug, 2019. "Defining digital transformation: Results from expert interviews" , *Government Information Quarterly* 36 (2019) 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

- Sheng, T. and Liu, C. (2010), "An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty", *Nankai Business Review International*, Vol. 1 No. 3, pp. 273-283. <https://doi.org/10.1108/20408741011069205>
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K. and Udo, G.J. 2006. "Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory". *Journal of Services Marketing*, Vol. 20 No. 1, pp. 59-72. <https://doi.org/10.1108/08876040610646581>
- Parasuraman,(February 2005), "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality,". University of Miami. *Journal of Service Research*. DOI: 10.1177/1094670504271156
- Alzaydi, Z. 2021. *The effect of intangible service quality on retailing during the COVID-19 pandemic in Saudi Arabia*. *Management Science Letters* , 11(8), 2279-2290.
- Sivadas, E. and Baker- Prewitt, J.L. 2000. "An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 28 No. 2, pp.73-82. <https://doi.org/10.1108/09590550010315223>
- Kurdi, B., Alshurideh, M & Alnaser, A. 2020. *The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning*. *Management Science Letters* , 10(15), 3561-3570.
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W. and Schirgi, E. 2019, "Digitalization and its influence on business model innovation", *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 30 No. 8, pp. 1143-1160. <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020>
- Yadav, Om Prakash. Bimal P. Nepal. Md Mahabubur Rahaman. Vinod Lal. 2017. *Lean Implementation and Organizational Transformation: A Literature Review*. *Engineering Management Journal*. Volume 29, 2017 - Issue 1
- Niemi, Eetu. Samuli Pekkola. 2019. *The Benefits of Enterprise Architecture in Organizational Transformation*. *Bus Inf Syst Eng* 62(6):585–597 (2020)
- Selig, Christoph J. Tim Gasser. Guido H. Baltès. 2018. *How Corporate Accelerators Foster Organizational Transformation: An Internal Perspective*. Published in : 2018 IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE/ITMC) 17-20 June 2018.

- Li, H., Liu, Y., & Suomi, R. (2009). Measurement of e-service quality: An empirical study on online travel service. ECIS.
- Hidayati, Ika. 2020. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya*. JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen. 3. 10.30996/jem17.v3i2.3459.
- H. Demirkan, J.C. Spohrer, and J.J. Welser, "Digital Innovation and Strategic Transformation," IEEE IT Professional, vol. 18, no. 6, Nov. 2016, pp. 14–18.
- Yu, Eun. Daniela Sangiorgi. 2017. *Service Design as an Approach to Implement the Value Cocreation Perspective in New Service Development*. Journal of Service Research Volume: 21 issue: 1, page(s): 40-58
- Ratnasari, I., Siregar, S & Maulana, A. 2021. *How to build consumer trust towards e-satisfaction in e-commerce sites in the covid-19 pandemic time?*. International Journal of Data and Network Science, 5(2), 127-134.
- Bloomberg Jason. 2018. *Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril*. <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/#78e677fd2f2c>.
- Klotter, John P. 1995. *Leading Change : Why Transformation Efforts Fail*. Harvard Business Review. Press : 1995
- Watanabe, Chiho. Yuji Tou. Pekka Neittaanmäki. 2021. *Transforming the Socio Economy with Digital innovation*. Tokyo : Elsevier.
- Rahman, Aan. 2017. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika
- Sirhan, Fikri. Wahyu, Wiyani. Agung, Suwandaru. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016
- Happy, Wendi Ardiawan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo)*. Skripsi Universitas Sebelas Maret

- Panjaitan, Januar Efendi. Ai Lili Yulianti. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016
- Yenni. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar
- Aryani, Dwi. Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 2. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia
- Nurani, Khadijah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Kereta Api Siantar Ekspres*. Tesis Universitas Sumatera Utara Medan. Magister Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan
- Febriani, Rezki. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Puung, Florensia Kurnia. Fudholi, Achmad. Dharmmesta, Basu Swastha. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Volume 4 Nomor 2 – Juni 2014. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Maulana, Muhammad Hafizh. Yulianti, Farida. Lamsah. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Big Coffe Di Banjarbaru*. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.

- Sekaran, U. & Bougie, R.J.,. 2016. *Research Methods for Business: A skill Building Approach. 7th Edition, John Wiley & Sons Inc.* New York, US.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Yunus, Hadi Sabari. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Elkhani Naeimeh, Aryati Bakri. 2017. *Review on "ExpectancyDisconfirmation Theory" (EDT) Model in B2C E-Commerce. Skudai, Johor, Malaysia : Faculty of Computer Science and Information Systems, Universiti Teknologi Malaysia, JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS RESEARCH AND INNOVATION.*
- Irmadhani, Mahendra Adhi Nugroho. 2018. *PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN COMPUTER SELF EFFICACY, TERHADAP PENGGUNAAN ONLINE BANKING PADA MAHASISWA S1 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Marchella Sosiawan, Vicky Violetta Sandhika. 2017. *ANALISA DIMENSI WEBSITE YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN SURABAYA DALAM MELAKUKAN RESERVASI HOTEL SECARA ONLINE.* Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Elok Irianing Tyas; Emile Satia Darma. 2017. *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sekitarnya.* Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 1 No. 1, Hlm: 25-35, Juli 2017

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/02/jumlah-pelanggan-pln-capai-79-juta-pada-2020>, diakses pada 9 Agustus 2021.

<https://kumparan.com/hipontianak/nikmati-kemudahan-layanan-kelistrikan-lewat-aplikasi-pln-mobile-1vEmBioUezE/full>, diakses pada 5 Mei 2021.

https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/9d9e1-00-200730-1709-bahan-forum-komunikasi-media-rev24-untuk-media-.pdf diakses pada 24 Mei 2021.

SIARAN PERS KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL.

2021. NOMOR: 014.Pers/04/SJI/2021.

(<https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/capaian-kinerja-ketenagalistrikan-2020-rasio-elektifikasi-capai-9920>) diakses pada 13 Januari 2021.

<https://www.scribd.com/doc/257399568/Teori-Transformasi> diakses pada 27 Januari 2021.

<http://digilib.uinsby.ac.id/18683/5/Bab%202.pdf> diakses pada 14 Februari 2021.

<http://eprints.umm.ac.id/39797/3/BAB%20II.pdf> diakses pada 11 Maret 2021.

https://drive.google.com/file/d/1zeOEa_f_qCj1VNKcSLToWZKhF4V3-9zc/view diakses pada 22 Maret 2021.

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210204092015-4-220924/pln-konsumsi-listrik-di-2020-cenderung-flat> diakses pada 1 April 2021.

<https://kumparan.com/kumparanbisnis/pandemi-bikin-konsumsi-listrik-lesu-minus-0-19-persen-di-2020-1v1jThQ2aql/full> diakses pada 18 Februari 2021.

<https://www.ruangguru.com/blog/makna-di-balik-pentingnya-perubahan-dan-keberlanjutan> diakses pada 16 Maret 2021.

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/10/30/174210769/teori-perubahan-sosial-jenis-jenis-dan-contohnya?page=all> diakses pada 1 April 2021.

<https://bumn.go.id/media/news/transformasi-pln-digitalisasi-adalah-keharusan> diakses pada 27 Mei 2021.

<https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/soroti-dampak-pandemi-covid-19-di-sektor-listrik-menteri-esdm-pemerintah-memegang-prinsip-5k> diakses pada 6 Juli 2021.

<https://industri.kontan.co.id/news/realisasi-konsumsi-dan-produksi-listrik-nasional-di-tahun-lalu-meleset-dari-target> diakses pada 13 Juni 2021.

<https://www.duniadosen.com/data-penelitian/> diakses pada 25 Juli 2021.

<https://www.uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html> diakses pada 20 Juli 2021.

<https://serupa.id/teknik-analisis-data-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif/> diakses pada 18 Juli 2021.

<https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/> diakses pada 26 Juli 2021.

<https://katadata.co.id/anshar/berita/616529b30c4aa/transformasi-digital-untuk-menopang-revolusi-industri-40> diakses pada 20 Oktober 2021.

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X18304131?token=B32B4331A6571D00C1BC60836ACADBB2A29571110B859B030B2D919D12770A4017943ADE77356680A20B66F48620606E&originRegion=eu-west-1&originCreation=20211020051635> diakses pada 20 Oktober 2021.

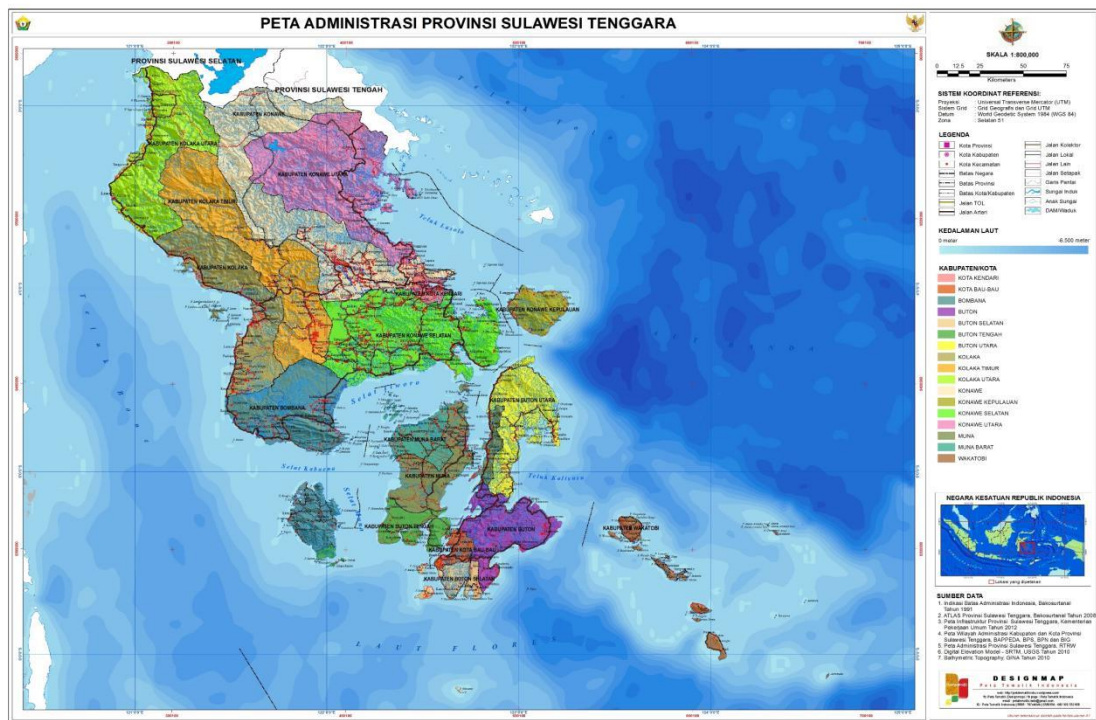
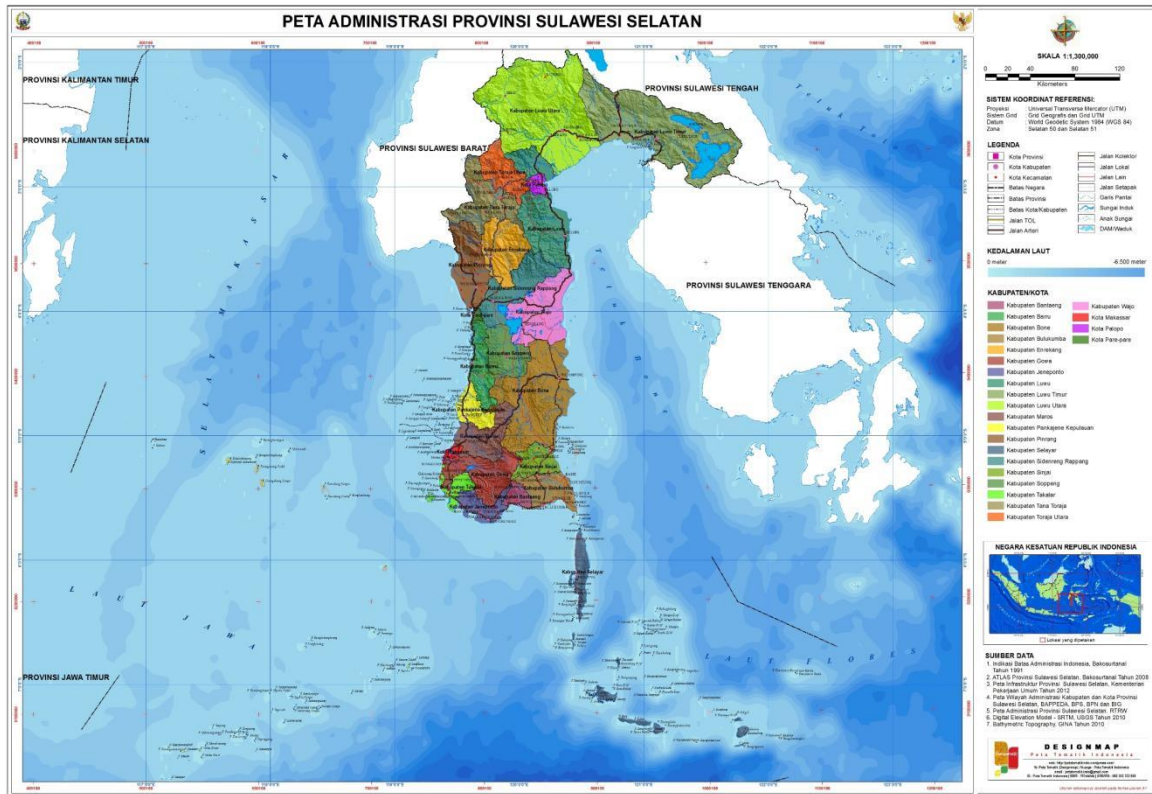
https://id.wikipedia.org/wiki/Transformasi_digital diakses pada 20 Oktober 2021.

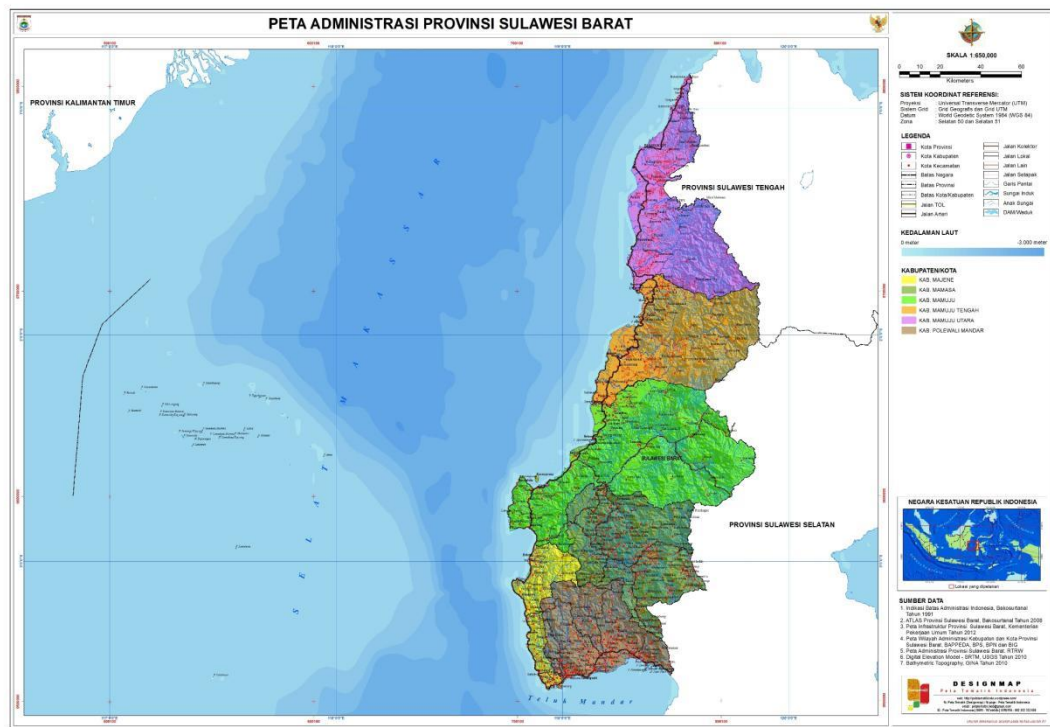
https://www.sas.com/id_id/insights/data-management/digital-transformation.html diakses pada 20 Oktober 2021.

<http://live.iconpln.co.id:8989/appstore/mobel/faq/FAQPLNMOBILE.pdf> diakses pada 6 November 2021.

<https://web.pln.co.id/>

Lampiran 1. Peta Geografis Wilayah Kerja PLN UIW Sulselrabar





Lampiran 3. Tabel Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

