

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategis*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara (JMMN)*, 2(2), 105–116.
- Amnillah, M., Murad, A. A., Winarni, W., Anam, C., & Niode, I. Y. (2023). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Selat Media Partners.
- Andriyani, Y. (2024). Kualitas Pelayanan Publik. In *Book Chapter Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: CV. Rey Media Grafika.
- Arraniri, I., Manap, A., Mahalizikri, I. F., Suryati, Darnilawati, Saksono, H., Sintani, L., Sonani, N., Paningrum, D., & Rusli, A. R. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Asri, Y., & Kuswardani, D. (2024). *Machine Learning & Deep Learning: Analisis Sentimen Menggunakan Ulasan Pengguna Aplikasi*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- David, F. R., & Forest, R. D. (2019). *Manajemen Strategik: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dredolf. (2023). *Pelayanan Teknik PT.Dredolf Indonesia*.
- Eviyanti, N., Sunarni, Kalbuadi, A., Risal, T., & Basyirah. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Bekasi: PT. Kimshafi Alung Cipta.
- Fachrurazi. (2023). *Management Business Strategy*. Bekasi: PT. Kimshafi Alung Cipta.
- Fadhli, M., & Sahir, S. H. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Firdaus, R., & Sulfiani, A. N. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Palopo. *Journal I La Galigo*, 4(1), 10–18.
- Fradinata, E. (2022). *Strategi Perusahaan*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Handayani, A., & Sarwono, A. E. (2021). *Buku Ajar Manajemen Strategis*. Jakarta: UNISRI Press.
- N. (2023). Analisis dan Pilihan Strategi. In *Book Chapter Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Selat Media Partners.



- Indrasari, M. (2021). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Model Analisis Swot Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 1–26.
- Ismail. (2021). *Manajemen Strategis Sektor Publik*. Pasuruan: CV. Qiara Media.
- Junaedi, I. W. R., Pribadi, F. S., Latif, A. S., Juliawati, P., Sumartana, I. M., Nurdiana, Abdurrohman, Andriani, A. D., Sukmawati, H., Mahanani, E., Fiyul, A. Y., Ariyanto, A., Trinanda, O., & Santoso, R. (2022). *Manajemen Pemasaran Implementasi Strategi Pemasaran di Era Society 5.0*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Kwartama, A., & Karimunanto, S. L. (2022). Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal di PT. USDA Seroja Jaya Cabang Merak. *Prosiding Seminar Nasional "Sipma 2022" Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara*, 5–19.
- Maulidah, S., Soemarno, & Sahro, H. (2023). *Manajemen Strategis Agribisnis*. Malang: UB Press.
- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta: LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV. Qiara Media.
- Mustikawati, I., & Hindersah, H. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Air Bersih Kota Cimahi Secara Berkelanjutan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 17(1), 48–61.
- Nasution, A. I. L., Sitio, A. L., Siregar, C., & Nahulae, L. L. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan. *JKA : Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4), 388–396.
- Negara, G. A. J., Ariyoga, I. N., & Putra, N. B. A. (2021). *Transformasi Media Pembelajaran Sebagai Upaya Optimalisasi Perkuliahan*. Bali: Yayasan Mertajati Widya Mandala.
- Nila. (2022). *PLN tingkatkan pelayanan pelanggan dengan program Yantek Optimization*. MercuryFM.
- Nisa, K. B. (2023). Analisis Lingkungan Internal. In *Book Chapter Perencanaan Strategi Pemasaran*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media.
- Novia, T., Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal irai Management*, 4(1), 76–95.



ra, C., Kumalaputri, S., & Izzati, A. U. (2023). *Pengantar Manajemen Bisnis*. Pasaman: CV. Azka Pustaka.

- Nurfitriani. (2022). *Buku Ajar Manajemen Strategi*. Makassar: Cendekia Publisher.
- Pahlevi, C., & Musa, M. I. (2023). *Manajemen Strategi*. Makassar: Penerbit Intelektual Karya Nusantara.
- Paramansyah, A. (2022). *Manajemen Strategis (Strategi, Konsep, & Proses Organisasi)*. Bekasi: Almuqith Pustaka.
- Parasuraman, A. (1988). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parmitasari, R. D. A., & Syariati, A. (2020). *Manajemen Strategi: Pengantar (Buku Bahan Ujian Komprehensif)*. Gowa: Pusaka Almada.
- Pasaribu, N. K., Anggaraini, T., & Nasution, M. L. I. (2023). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mitra Bisnis Pada PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Medan. *EKSYA Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 11–31.
- Ramadhi. (2023). Strategi Utama Korporasi. In *Book Chapter: Manajemen Strategis Teori dan Implementasi*. Banten: Sada Kurnia Pustaka.
- Reski, M. (2023). *Manajemen Strategis dalam Meningkatkan Daya Saing*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Riadi, M. (2022). *Pelayanan Pelanggan (Pengertian, Aspek, Karakteristik, Indikator dan Manfaat)*. Kajianpustaka.Com.
- Ritonga, Z. (2020). *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanto, S., Azis, M. N. L., & Putera, A. R. (2021). *Analisis SWOT Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Ruhyat, H. (2021). Analisis Strategi Optimalisasi Pelayanan Medis Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Hermina Pasteur di Masa Pandemi Covid 19). *Artikel Universitas Pasundan*, 1–12.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sekarini, R. A., Yunas, W. M. F., & Sutrisna, E. (2022). Optimalisasi Pelayanan Prima Melalui Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 122–129.
- Sembiring, M. J., & Fatihudin, D. (2020). *Manajemen Strategi Dari Teori Ke Praktek*. Pasuruan: CV Qiara Media.
- V. J. (2023). *Manajemen Strategis Teori dan Implementasi*. Jakarta: Perdana Media.



- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Suhardi. (2023). Karakteristik Manajemen Strategi. In *Book Chapter : Manajemen Strategis Teori dan Implementasi*. Banten: Sada Kurnia Pustaka.
- Supriyadi, E., & Sofiana, M. (2022). Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus PT XYZ). *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*, 11(1), 30–35.
- Sutaguna, I. N. T. (2023). Strategi. In *Book Chapter Konsep Dasar Manajemen Strategi*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Thian, A. (2021). *Dasar-Dasar Perencanaan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thian, A. (2023). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umran, M., Halika, L. H., Joko, Rajab, M., Jaya, A., & Amin, H. (2024). *Strategi Manajemen Humas Dalam Konsep Teoritis*. Pasaman: CV. Azka Pustaka.
- Whis, A. L., Wangi, B. A. S., Amalia, R., Effi, E., Salsabila, E., & Amri, A. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Pengguna Jasa Transformasi Kereta Api. *Insight Management Journal*, 2(2), 75–80.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi Konsep & Implementasi*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Yulianto, H. (2023). *Manajemen Strategis: Dasar Konsepsi Pada Organisasi Bisnis*. Pontianak: Yudha English Gallery.

