

DAFTAR PUSTAKA

- Adyguna, A. P. (2020). *Analisis Pengaruh Harga, Brand, Image, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Indihome di Universitas Hasanuddin* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Agusmail. (2021). *Pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopiteori di Makassar* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- AGUSTIN, A. (2022). *INOVASI PT. PLN (PERSERO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Terhadap Aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung)*.
- ALAWIAH, S., St Aisyah, B. M., & HAMRIANI, H. (2020). Upaya Pemenuhan Kota Layak Anak (Kla) Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Komunikasi*, 1(4).
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Solusi*, 18(3).
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104–1116.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498–504.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.



- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). *Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS* [Tesis]. Sekolah Tinggi Agama Islam.
- Astafiyah, A. (2018). Kontribusi Efektivitas Manajemen Ekstrakurikuler Terhadap Prestasi Sekolah Non Akademik. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(02), 263. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v4i02.1933>
- Astuti, E. W. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Bumbalová, M. (2018). Provision of Public Services in the Light of Current Global Trends. *EU Agrarian Law*, 7(2), 9–14. <https://doi.org/10.2478/eual-2018-0007>
- Dhewy, R. C. (2022). Pelatihan Analisis Data Kuantitatif Untuk Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 4575–4578.
- Faridah, A. N., & Hernawati, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(1), 204–208.
- Febriani, F. R., & Cahya, S. B. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Shopee food (Studi Pada Mahasiswa Aktif FEB Unesa). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(2), 1658–1668. <https://doi.org/10.26740/jptn.v10n2.p1658-1668>
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).



Fradito, A., Sutiah, S., & Mulyadi, M. (2020). Strategi pemasaran pendidikan dalam meningkatkan citra sekolah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 10(1), 12–22.

Hasiholan, L. B., & Amboningtyas, D. (2021). Model Pemasaran Digital Marketing dalam Meningkatkan Volume Penjualan pada UMKM Kota Semarang. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 45–48.

Hendayani, D., Indriasari, N., & Rahman, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Seblak Mama Tuti Kota Bengkulu. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 3(4), 809–816.

Hidayatulloh, M. A. (2021). *Peran Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Mata Jombang*.

Hutamy, E. T., Alisyahbana, A. N. Q. A., Arisah, N., & Hasan, M. (2021). Efektivitas Pemanfaatan Tik Tok Sebagai Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, 11(01), 21–26.

Ibrahim, M. B., Sari, F. P., Kharisma, L. P. I., Kertati, I., Artawan, P., Sudipa, I. G. I., Simanihuruk, P., Rusmayadi, G., Nursanty, E., & Lolang, E. (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.

Indriastuty, N., Sudjinar, S., & Fitriyani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Hotel Le Grandeur Balikpapan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 260–270.

Irawan, A. (2019). Kualitas Pelayanan PT. Pertamina (Persero) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke. *Madani Jurnal Politik an Sosial Kemasyarakatan*, 11(2), 152–168.



I. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan menggunakan SPSS [Preprint]*. Open Science Framework.

- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 9(2), 167–177.
- Mardhatillah, Y., & Novella, Y. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 114–131.
- Muryono, D. A. (2022). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Implementasi E-Service Quality dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan* [Tesis]. Universitas Hasanuddin.
- Nainggolan, H., & Patimah, S. (2020). Pengaruh Biaya Bahan Baku, Biaya Tenaga Kerja dan Biaya Overhead Pabrik Terhadap Omset Penjualan Pabrik Roti Gembung Kota Raja Km. 3 Balikpapan Kalimantan Timur. *METHOSIKA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Methodist*, 4(1), 19–33.
- Najar, B. W. (2020). Efficiency and/or Effectiveness in Managing Organizations. *Journal of Education and Culture Studies*, 4(2), p131. <https://doi.org/10.22158/jecs.v4n2p131>
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Patappari, A., & Syafei, A. M. (2021). Perancangan Aplikasi Penyewaan Ruang Meeting Berbasis WEB Pada Hotel Grand Aisha Soppeng. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JISTI)*, 4(2), 39–49.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2), 12–31.



N. P. (2020). Strategi komunikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan perusahaan umum daerah air minum tirta khayangan

kota sungai penuh: Neli puspita. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA*, 2(2), 78–88.

Rahakbau, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Maluku Tenggara* [Skripsi]. Universitas Bosowa Makassar.

Ratnasari, E. (2019). Pelayanan Konsumen Pada Bengkel Agung Motor. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 17(2).

Riza, M. S. (2021). Analisis efektivitas distribusi zakat produktif dalam meningkatkan kesejahteraan mustahik (studi kantor cabang rumah zakat sumatera utara). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 137–159.

Rossita, F. B. (2023). STRATEGI HUMAS PLN TEMPEH DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN. *MEDIAKOM: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(02), 215–228.

Roy, S., S., S., & Bhatia, S. (2019). Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services. *Industrial Marketing Management*, 82, 52–69. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.02.017>

Saputra, M. N., Burhanudin, H., & Kalalinggi, R. (2017). *Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat diKecamatan Long Ikis Kabupaten Paser*.

Siregar, N. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet di kota medan (studi kasus kantor plaza telkomcabang iskandar muda no. 35 medan baru). *Jumant*, 7(1), 65–76.

Siregar, S. S. (2017). Determinasi investasi bidang kelistrikan dan implikasinya rhadap laju pertumbuhan ekonomi, pendapatan asli daerah dan penyerapan tenaga kerja di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ekonomi*, 19(2), 72–197.



Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono. *Bandung: Alfabeta*, 15(2010).

Susilo, D. R. (2019). *Pengaruh Konvergensi Media Massa Terhadap Kepuasan Pelanggan Lampungpost. id*.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. 3(2).

Yuliara, I. M. (2016). *Regresi Linier Berganda*.

