

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar A, Susanty A, dan Massay F. 2010. *Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*, Vol 5, No 2. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/download/2048/1800> Diunduh pada 12 Juli 2023.
- Bogdan dan Taylor. 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Darmawan, Dody. 2022. *Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Setelah Penerapan Aplikasi PLN Mobile Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali*. Tesis. Buleleng: Universitas Pendidikan Singaraja.
- DeSimone, R.L., & Harris, D.M. 1998. *Human Resources Development*. Second Edition. Orlando: The Dryden Press.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hermawan, Asep. 2009. *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung : Sumber Sari Indah.
- Kansil dan Sutapa, I N. 2012. *Pengukuran Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra Dengan Metode SERVQUAL*, Vol 1, No 2. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/download/971/870> Diunduh pada 13 Juli 2023.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba empat.
- Kolter, P., 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kolter, P. & Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice

- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- PT PLN (Persero).2019. *Proses Bisnis Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: PT PLN (Persero).
- Qudsi, Pisciesha. 2016. *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*.Vol.4 , No 1.<https://repository.unair.ac.id/43041/13/FIS.AN.32-6%2520Aul%2520p.pdf>. Diunduh pada 9 Juni 2023.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan Di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tim Breakthrough Yantek Optimization.2022. *Buku Panduan Evaluasi Pengukuran Produktivitas Yantek Edisi 3*. Jakarta: PT PLN (Persero).
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.