

DAFTAR PUSTAKA

- Alamry, Muammar Salby. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Undergraduate thesis, Surabaya Stiesia.
- Fujianto, A. 2019. *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan Pt.Pln (Persero) Up3 Jember Skripsi*. Digital Repository Universitas Jember.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Hermawan, Asep. Tanpa tahun. *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PTGrasindo. ISBN 979-759-542-0, 9789797595425.Hal 17.
- Hidayati, I. R., & Susanti, N. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya*. Jurnal Ekonomi Manajemen (Jemi17), 3(November), 75–104.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung : Sumber Sari Indah
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta ; Salemba empat
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Mantra, Ida Bagus.2004. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Pustaka Pelajar. Hal 37-39
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT BumiAksara

Nadhif, A. Z., & Niswah, F. 2018. *Inovasi Layanan Pln Mobile Di Pt . Pln (Persero) Area Surabaya Selatan*. Jurnal S1 Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v6n2.p%25p>

Peraturan direksi PT PLN (PERSERO) Nomor 0110. P/DIR/2020/Tentang implementasi aplikasi PLN Mobile di lingkungan PT PLN (PERSERO)

PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Pinang. 2018. *Jurnal Pola pelayanan public di PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Pinang. Kepulauan Riau. PT PLN Persero Cabang Tanjung Pinang*

PT PLN Persero. 2019. *Proses Bisnis Pelayanan Pelanggan*. Jakarta. PT PLN (Persero)

PT PLN Persero. 2020. *Panduan PLN Mobile*. 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 : hal. 1-2

Sebathu, Samuel Petros, dkk. 2016. “*Service Innovation in a Complex Service Sistem: Public Transit Service Sustainability Business Cases*”. *Jurnal Internasional Social and Behavioral Science* 224.Hal. 269-275

UID BALI *integrated management sistem*. 2019. *prosedur pelayanan pelanggan*. Badung.UID BALI *integrated management sistem*

Website

Author, 2018. *Teori Lengkap tentang Electronic Service Quality menurut Para Ahli dan Contoh Tesis Electronic Service Quality*. <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-electronic-service-quality-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-electronic-service-quality/> diakses pada 06 Desember 2021

Budianta, Bagus. 2020. *Mengkaji Ulang Pelayanan Publik di Era Digital*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/Mengkaji-Ulang-Pelayanan-Publik-di-Era-Digital.html> diakses pada 06 Desember 2021

- Gie, 2020. *Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis*. https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/#Pengertian_Indikator_Kepuasan_Pelanggan diakses pada 06 Desember 2021
- Kanwilsulbar. 2020. *Pelayanan Publik Di Era Digital*. <https://sulbar.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/3688-pelayanan-publik-di-era-digital> diakses pada 06 Desember 2021
- Mukarom *et all* 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show_detail&id=67&keywords= diakses pada 06 Desember 2021
- Sakti, Zein. 2019. *Pengertian Manajemen Pelayanan Publik*. <https://www.awalilmu.com/2019/02/pengertian-manajemen-pelayanan-publik.html> diakses pada 06 Desember 2021
- Sarastiana. 2014. *Service performance (kinerja)*. [pelayananhttps://www.sarastiana.com/2014/07/service-performance-kinerja-pelayanan.html](https://www.sarastiana.com/2014/07/service-performance-kinerja-pelayanan.html) diakses pada 06 Desember 2021

