

DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, Siti, and Indah Respati Kusumasari. 2023. "Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota." *Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara* 2(2):105–16. doi:10.58374/jmmn.v2i2.154.
- Andani, Silvia. 2023. "Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karang." chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digilib.unila.ac.id/74879/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf.
- Antari, Ni Wayan Nadia. 2022. "Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT. PLN (Persero) ULP DENPASAR." *Repository Politeknik Negeri*
- Astiti, Dewa Ayu. 2022. "Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Terhadap Reposisi Listrik Pascabayar Dan Prabayar Pada PT PLN (Persero) ULP Gianyar." chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/1162/2/RAMA_63411_1915713090_0008126111_0017106504_part.pdf.
- Prameswari, Regita Bintari, and Jojok Dwiridotjahjono. 2024. "Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat." *SANTRI : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 2(3):146–55. doi:10.61132/santri.v2i3.594.
- Putri, Gita Winika. 2022. "Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga Pt. Pln (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten

Polewali
Mandar.”
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23838/2/E011181004_skripsi_06-07-2022%201-2.pdf.

- Saing, Desmon, and Suryanto. 2024. “Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aksesibilitas Aplikasi PLN Mobile Sebuah Telaah Literatur.” *Journal of Economic, Business and Accounting*.
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/9174/5503>.
- Sari, Anita. 2023. “Kepuasan Guru Terhadap Pelayanan Administrasi Ketenagaan Pada Dinas Pendidikan Kota Kediri.”
https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/66653/1/11180182000041_Anita%20Sari%20watermark.pdf.
- Sylvia. 2021. “Sistem Dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN Persero ULP Medan Satria.” *Pharmacognosy Magazine* 75(17):399–405.