

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Abdul Wahab, Solichin. (2001). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.  
Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2008).
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedi. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. PT Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, cet. ke-18, Alfabet: Bandung.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2016): *Service Quality Dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winarno, Budi. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi, Teori, Preses dan Studi Kasus Komparatif*. PT Buku Seru. Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner. (2013). *Services Marketing : Integrating*

### **Sumber Jurnal**

Eryani, R., & Kalma, F. (2021). Analisa Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungain Penuh. 3(10).

Irawan, M. D., & Herviana, H. (2019). Implementasi Logika Fuzzy Dalam Menentukan Jurusan Bagi Siswa Baru Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Negeri 1 Air Putih. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2), 129.

Laksmiana, M. R. S. (2022). Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Distribusi Bali. 2(26)

Rahmatika, S., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PLN Mobile. *Jurnal e-Proceeding of Management*. 2(15)

Rasyid, M., & Galela, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pengadaan (Ulp) Namlea: Analysis of Electrical Quality Service Uniqbu *Journal of Exact Sciences*, 1(April), 91.

Tambunan, H. B., & Hapsari, T. W. D. (2021). Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining. *Petir*, 15(1), 121–134.

Yuliana, S., Norisanti, N., & Mulia, F. (2019). Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(2), 356–364.

### **Sumber Lainnya**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.