

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Alimudin, A. T. (2020). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Tahun 2020. *KarismaPro : Kajian & Riset Manajemen Profesiona*, 2(23), 121–135.
- Anjarwan, S. (2018). Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 4 April 2018. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 12.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.257>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research And Consulting Institute.
- Darini, M. A. W. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 5(3).
- Dhanti, D. R., Hartono, S., & Radjikan. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Rayon Cepu*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/237fm>
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/jap.v12i1.5826>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). In *Gava Media*. <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>
- Johanner, Novitasari, & Amalia, W. L. (2014). Persepsi Pelanggan Terhadap Listrik Pintar. *Dinamika Manajemen*, 2(3), 160–168.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, IV(1), 37–46.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Markoni. (2015). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (Persero) TERHADAP PROSES PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(4), 487–489.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Mustafa, Z. (2010). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing.
- Natanael, F. (2020). *Evaluasi Program Listrik Pintar Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada PT PLN (Persero) ULP Tumpang)*.
- Riduwan. (2016). *Pengantar Statistik Sosial* (Pristiwanto, Ed.). Alfabeta.
- Rizal, Y. (2017a). Efektifitas dan Dampak Penggunaan Listrik Kwh 1 -prabayar PT. PLN (Persero) Pada Masyarakat Kota Kuala Simpang Kabupaten Tamiang. *Samudra Ekonomika*, 1(1), 53–62.
- Rizal, Y. (2017b). Efektifitas dan Dampak Penggunaan Listrik Kwh-prabayar PT . PLN (Persero) Pada Masyarakat Kota Kuala Simpang Kabupaten Tamiang. *Samudra Ekonomika*, 1(1), 53–62.
- Samsir, N. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography. *Jurnal Respositori Universitas Negeri Makassar, Februari 2021*, Hal. 5.
- Samsudin, S., Ikhsan, M., & Ritonga, M. J. (2020). Penerapan Logika Fuzzy Pada Sistem Peringatan Jarak Aman Sepeda Motor Berbasis Mikrokontroler. *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, 3(2), 114–119. <https://doi.org/10.31598/jurnalresistor.v3i2.657>
- Saputra, A. (2014). Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Pekanbaru. *Jom Fisip*, 1(2), 1–15.
- Saputra, A., & Yuliani, F. (2014). Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT.PLN (Persero) Pekanbaru. *Kampus Bina Widya, Pekanbaru*, 1(2), 1–15.

- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Suandi. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1(2).
- Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian* (CV. Alfabeta, Ed.).
- Sulistyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Surat Direksi PT PLN (Persero) No. 01178/532/DITBMR/2010 Tentang Implementasi Listrik Pintar.
- Suyadi, D., Hadi, W., Susanti, A., & Yasmin, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Brt Trans Tangerang Pada Koridor 2. *Logistik*, 14(2), 68–79. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i2.23464>
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Riset Bisnis*. PT. Gramedia Indonesia.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Werang, B. R. (2015). *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Calpulis.