

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, V., Widayanto, & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 694–700.
- Amir, A. F., & Zaini, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan jasa rental mobil pada PT. Rafa Travelindo Mandiri Banyuwangi. *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 57–60.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. Malang: CV Irdh.
- Hidayatullah, F., & Tohir, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman cargo. *Jurnal Siber Transportasi dan Logistik (JSTL)*, 3(3), 139–148.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27.
- Kurniawan, Y., Winoto, H., & Fushen. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi pada pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSRI)*, 6(1), 74–85.
- Mahira, H., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome. *KORELASI: Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62.
- Nirawati, L., & Fauziah, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan customer service Unicom Care terhadap tingkat kepuasan pelanggan Huawei di Surabaya (Studi kasus pada Unicom Care Plaza Marina Surabaya). *JB: Jurnal Bahasa Indonesia*, 1(1), 49–57.

- Nugraha, T. I., & Muhiban, A. (2024). Pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna IndiHome PT Telkom Kelurahan Gegerkalong Bandung. *Indonesian Journal of Economics Management and Accounting*, 1(6), 593–605.
- Priyono, A., Setianingrum, A., Rachman, M. A., Sudirman, & Pannen, P. (2025). Sintesis metodologi penelitian kuantitatif dalam kajian informasi: Tren, inovasi, dan arah pengembangan di era transformasi digital. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(2).
- PT PLN (Persero). (2024). *Statistik PLN 2023* (Issue 03001). Jakarta: Sekretariat Perusahaan PT PLN (Persero).
- Purnama, D., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Akuntansi & Ekonomika*, 11(1).
- Putra, M., & Yuliana, E. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT PLN (Persero). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Rahmawati, S. A., Sa'bani, F. K., Fauziah, M., & Sumarno. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan tracking terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE Cabang Utama Tegal. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 6655–6669.
- Riyanti, N., Fadhiliya, L., & Rinawati, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas pada keluhan terhadap kepuasan. *Surya Edunomics*, 12(1), 21–26.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiani, R. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelanggan Metro (Studi pada pelanggan di Kelurahan Hadimulyo Barat)*. Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
- Wahyudi. (2023). *Metode penelitian (Dasar praktik dan penerapan ICT)*. Mifandi Mandiri Digital.
- Widodo, S., et al. (2023). *Buku ajar metode penelitian*. Science Techno Direct.