

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Andi Riyanto. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ariski, S. (2022). *Hari Pelanggan Nasional, PLN Tegaskan Komitmen Terangi Seluruh Negeri*. 4 September. <https://web.pln.co.id/cms/media/2022/09/hari-pelanggan-nasional-pln-tegaskan-komitmen-terangi-seluruh-negeri/>
- Armasaid, D. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Bab III Metode Penelitian*, 1, 1–9. [http://repository.stei.ac.id/5476/4/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/5476/4/BAB%20III.pdf)
- Baladewa. (2023). *Pengertian Kepuasan Pelanggan & Faktor yang Mempengaruhinya*. 8 September. <https://www.bhinneka.com/blog/pengertian->

kepuasan-pelanggan-faktor-yang-mempengaruhinya/

- Bisht, R. (2024). *Apa itu Pengambilan Sampel Purposif? Metode, Teknik, dan Contoh*. 30 Januari 2024. <https://researcher.life/blog/article/what-is-purposive-sampling-methods-techniques-and-examples/>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Cosmos, P. (2023). *Cara Memilihan Teknik Analisis Data yang Tepat Dan Benar*. 23 November. <https://dac.telkomuniversity.ac.id/cara-memilihan-teknik-analisis-data-yang-tepat-dan-benar/#:~:text=Teknik analisis data adalah proses,keputusan berdasarkan informasi yang ditemukan.>
- Daon. (2024). *Apa itu Industri 4.0 dan bagaimana Indonesia menyongsongnya*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/16505/apa-itu-industri-40-dan-bagaimana-indonesia-menyongsongnya/0/sorotan_media
- Fauziyah, R. N. (2021). *Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya*. <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>
- Firdilla Kurnia. (2022). *Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Contoh, Faktor, Manfaat, Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 2 Desember. <https://dailysocial.id/post/kepuasan-pelanggan-adalah>
- Ghozali. (2016). Metodologi Penelitian. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Hair. (2019). *Hair et al_Multivariate data analysis (2005).pdf*.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas

- Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9.
<https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- M. Amir Nasution. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi 59*.
- Marini. (2019). kualitas pelayanan pada media histori. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- melani zalyus, firda. (2020). Memepertimbangkan Perspektif Service-Dominant Logic Sebagai Strategi Pemasaran Di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Lawang. *Profit*, 14(02), 21–31. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.3>
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- Musyaffa, N. (2019). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA PENUMPANG KERETA API KELAS EKSEKUTIF ARGO SINDORO PT. KAI DAOP IV SEMARANG)*.
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Nur Fauziah Rosyda. (2022). *Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator*

dan *Optimalisasinya*. <https://www.gramedia.com/literasi/alat-pembayaran-internasional/>

- Nurfauzi, Y., Taime, H., Hanafiah, H., Yusuf, M., Asir, M., Majenang, S., Jambatan Bulan, S., Bina Bangsa, U., Bandung, S., & Makassar, I. (2023). Literature Review: Analysis Of Factors Influencing Purchasing Decisions, Product Quality And Competitive Pricing Literature Review: Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga Kompetitif. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 183–188. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Pahlephi, R. D. (2022). *Data Primer: Pengertian, Fungsi, Contoh, dan Cara Mendapatkannya*. 24 November. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6422332/data-primer-pengertian-fungsi-contoh-dan-cara-mendapatkannya>.
- Pilo, R. (2023). *Layanan Pelanggan Adalah Cerminan Kualitas Perusahaan*. 9 September. <https://phintraco.com/layanan-pelanggan/>
- Qotrun. (2021). *Hipotesis Penelitian : Pengertian, Jenis, dan Cara Penyusunannya*. <https://www.gramedia.com/literasi/author/qotrun-a/>
- Ribka Lengkey, G., L.Mandey, S., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62–71.
- Rofiyandi, Y. M. (2022). *Pengertian Tarif, Tujuan, Jenis, dan Contohnya*. 22 Mei. <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/6290a090e70f1/pengertian-tarif-tujuan-jenis-dan-contohnya>

- Rozinah, S., & Meiriki, A. (2020). Pemanfaatan Digital Marketing Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 3(2), 134. <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i2.10573>
- Setiawan, R., Lestari, N., & Apsari, N. (2021). Berpikir Kritis dalam Fisika Menggunakan Aplikasi Mobile. *QUANTUM: Jurnal Pembelajaran IPA Dan Aplikasinya*, 1(2), 33–43. <https://doi.org/10.46368/qjpia.v1i2.428>
- Sihotang, F. P., & Putri, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS. *Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(3), 498–507. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Suprateka, I. M. (2019). *Permudah Jangkauan Layanan Dengan PLN MOBILE*. 31 Oktober. <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2016/10/permudah-jangkauan-layanan-dengan-pln-mobile/>
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>
- Trianto, G. A. (2022). *Punya Banyak Fitur Canggih, Aplikasi PLN Mobile Diunduh Lebih 35 Juta Pengguna*. 1 Desember.
- Wahjono Soekotjo, L. A. (2020). *Vol 2 No 1 September 2020 Vol 2 No 1 September 2020 Page 2*. 2(1), 1–14.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.

Wicaksono, R. A., Octavia, A. N., & Aprianto, M. S. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Indomie Di Semarang. *Solusi*, 21(1), 423. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i1.6064>

