

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Contact Center Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN Icon Plus SBU Regional Sulawesi dan IBT (Studi Terhadap ICONNET Makassar)*. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Amstrong, P. K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ardiyansyah, Efendi, Helmi. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, 2019, 1-12*.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Strategik: Keunggulan Kompetitif Yang Berkelanjutan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Chalekian, A. (2013). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Media Sains Indonesia.
- David, F. R. (2016). *Manajemen Strategik: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Diva Farizka, A. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan*. Badung. Politeknik Negeri Bali.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hermawan. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, R. &. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi. (2005). *Sistem Manajemen Strategi Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Murhadi, W. R. (2024). *Strategi Kontemporer Bisnis*. Surabaya: Direktorat Penerbitan & Publikasi Ilmiah Universitas
- Norwel. (2005). *Penanganan Keluhan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2010). *Analisis Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, CV. Jakarta.

- Prasojo, Lantip Diat. (2018). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta UNY Press.
- Rangkuti. (2014). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus*. Jakarta: Gramedia Jakarta.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi.
- Shabrina, B. (2022). *Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati di Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Siagian, S. P. (2004). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tyagita, G. A. (2019). *Strategi Penanganan Keluhan Layanan Telkom Speedy Di PT. Telkom Kantor Pusat Divisi Regional V Surabaya*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wheelan, D. J. (2010). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktek*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Wijaya, C., S, A., & Hasanah, W. (2018). Pelanggan dan Kepuasan. *Jurnal Dharmawangsa*, 16–25.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan landasan hukum yang penting bagi pembentukan dan pengelolaan BUMN di Indonesia, termasuk PLN Icon Plus.
- Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor: PER-01/MBU/2011 tentang Penetapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen.