

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, (2016). *Metode penelitian kualitatif dan berbagai disiplin ilmu*. (Jakarta : grafindo persada
- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2), 105–116.
- Aminarti, N., & Firdaus, R. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan PLN Mobile (UP3) Binjai Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 2(4), 128–139.
- Anwar Arifin, Ilmu Komunikasi, Sebuah Pengantar Ringkas , (Jakarta: Rajawali Press , 2008), 50
- Azhar, D. M. (2023). Desain Model Artificial Intelligence Untuk Peningkatan Customer Experienced Penjualan Tenaga Listrik Melalui Penambahan Fitur Virtual Customer Support Pada Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Energi Dan Ketenagalistrikan*, 1(2), 157–165.
- Dedy, S. (2021). *Pengantar Manajemen Komunikasi*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Dewi, R., & Arfan, H. (2023). Peran Kualitas Layanan Elektronik Mobile Dalam Meningkatkan Penjualan: Kerangka Konseptual Dan Evaluasi Emperis. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 29–44.
- Doembana, I., Rahmat, A., & Farhan, M. (2017). *Pengantar Manajemen*. Zahir Pub lishing.
- Effendy, U. O. (2019). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya
- Erniyati, S., & Ns, R. C. (2021). Edukasi Penggunaan Media Sosial dan Literasi internet untuk memfiltrasi Berita Hoax dan Fakta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 7–12.
- Gusni, F. & Rahmatgunawan. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir PLN Mobile Menggunakan Metode Eucs (end use cumputing statisfaction). *Jurnal Seminar Nasioanal : Inovasi & Adopsi Teknologi*, 60–71.
- Hamzah, A., & Irawan, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Tecnolgy AcceptanceModel (TAM). *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 214–227.
- Ikfaldiansyah, M. R., & Hertati, D. (2023). Efektivitas Program Pemasangan ListrikBaru Menggunakan Aplikasi PLN Mobile Di Wilayah Kerja Unit

- Pelaksanaan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Dan Ilmu Politik*, 12(3), 347–354.
- Juliansyah Noor, 2012. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Khairunnisa, M. F. (2023). Strategi Komunikasi Satgas Covid -19 Dalam Penerapan Protokol Kesehatan Di Warung Kopi Kota Lhokseumawe. *Jurnal Hukum Sosial& Humaniora*, 2(1), 40–51.
- Markiana, Et al. (2022). *Buku ajar Ilmu Komunikasi*. Id:cv.Fenisks Muda Sejahtera
- Martanti, D. E., & Huda, A. M. (2018). *Pengantar Manajemen*. Jayapanguspres.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis- Jenis Komunikasi. *Jurnal Penelitian Dan Studi Pendidikan*, 9(1), 29–44.
- Putri, A. & Ardianto. (2022). Inovasi Pelanggan Aplikasi PLN Mobile Di Kota Pekan Baru. *Jurnal Pendidikan Agama Humaniora Dan Multidisiplin*, 2(1), 587–602.
- Richard & Turner. (2022) *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika, 11-13
- Sugiyono, (2010). *Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sulaeman, E. (2021). *Pendidikan dan promosi kesehatan: teori dan implementasi di indonesia*. (1st ed). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suryadi, E. (2021). *Strategi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Syafrizal, S., M. Afdal, & Novita, R. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor. *Jurnal Pembelajaran Mesin Dan Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 10–19.
- Tuzahra, S. (2024). *Perencanaan Komunikasi Dalam Meningkatkan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT PLN (Persero) UP 3 Makassar Selatan ULP Panakung)* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Wahid, N. & Ratmono. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro. *Jurnal Manajemen Diverisifikasi*, 2(3), 740–750.
- Wiratna Sujarweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Website pln. (n.d.). [http:// web.pln.co.id](http://web.pln.co.id)