

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, D., Aviyanti, C., Siswani, S., Rosa, T., Nurdian, B., Tafrizi., A., & Nurminingsih., & Fauzan, A. (2025). *Administrasi Bisnis*. Cv Luminary Press Indonesia.
- Anugrah, A., Menne, F., & Said, M. (2025). *Indonesian Journal of Business and Management Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Pln Mobile Pada Pt Pln (Persero) Up3 Palu The Effect of Electronic Service Quality and Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction*. 8(1), 115–120. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.5281>
- Batubara, F., Manurung, J. S., & Tambunan, S. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi Aplikasi PLN-Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sibuhuan. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP) 2022, Vol. 3 No.(Pros. Konf. Nas. Soc. Eng. Polmed 2022)*, 71–82.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Dede Solihin, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk , Harga , dan Promosi Terhadap Kepuasan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan*. 6(4), 431–445.
- Hidayati Ika Rahma, & Susanti Nanis. (2018). Pengaruh_Kepercayaan_Pelanggan_Kualitas_Pelayanan_. *Jurnal Ekonomi Manajemen (Jem17)*, Vol. 3(November), 75–104.
- Kotler,P., and Keller, K. (2016). *Marketing Managemen (20th ed)*. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. dan G. A. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (12th ed.)*. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. dan K. lane keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Penerbit Erlangga.
- Kusuma, A Y., & Muthali'in, A. (2023). *Penguatan Karakter Demokrasi Dan Peduli Sosial (Studi Kasus Pada Kegiatan Karang Sepuh Manunggal Roso di Dusun Punthuk Desa Bulu Kecamatan Pilangkenceng Kabupaten Madiun*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lengkey, G. R., Mandey, S. L., Soepono, D., Promosi, P., Kualitas, D. A. N., Elektronik, P., Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Kpeuasaan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile*. 4(5), 62–71.
- M. Liga Suryadana Vanny Octavia. (2015). *Pemasaran Pariwisata*. Alfabeta.
- Nabilla, P. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat pembelian ulang konsumen toko bolu meranti kota medan skripsi*.
- Ni Wayan Windhi Sari, I Ketut Pasek, N. K. N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln

(Persero) Ulp Kuta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., *Mi*, 5–24.

- Nur Awaliah, A., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 1440–1446. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1743>
- Nur, M. (2025). Pemanfaatan PLN *Mobile* Sebagai Solusi Digital Untuk Kemudahan Pelanggan Dalam Layanan Kelistrikan PT PLN UP3 Pinrang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Vol.3, No.2 Februari 2025*, 3(2), 302–309. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/3803%0Ahttps://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/download/3803/3434>
- Nurbaiti, N. . W. dan D. (2021). Analisis Pemberdayaan Kelompok Masyarakat Melalui Usaha Kerajinan Tangan Berbasis Ekonomi Kreatif Oleh Yayasan Dreamdelion (Studi Kasus Di Rusun Pinus Elok Jakarta Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 412–413.
- PLN *Mobile*. (2021.). *Portal Layanan Pelanggan-PLN Mobile*. <https://layanan.pln.co.id/pln-mobile>
- Puspa Chairunnisa Chesanti, R. S. (2022). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi pln mobile*. Jonathan 2013.
- Senggetang, V., L.Mandey, S., & Silcyljeova, M. (2019). *Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado The Influence Of Location , Promotion And Price Perception To Consumer Purchase On Kawanua Emerald City Manado Housing*. 7(1).
- Setiana Sri Wahyuni Sitepu. (2024). Ilmu Administrasi Bisnis. In *Journal GEEJ*, 7(2).
- Setyorini, R. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan*. April 2018. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Pt. Alfabet.
- Sunyoto, D. (2018). *Teori, Kuesioner, Dan Analisa Data, Untuk Pemasaran Dan Perilaku Organisasi*. Graha Ilmu.
- Valarie A. Zeithaml, Arun Parasuraman, A. M. (2022). *Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4).
- Widyawati, N., Winarni, W., Haryati, T., Sawir, M., Suwandi., Arisanti, D., Kasmaniar., Santoso, R., Rahmatia, S., Machieu, S. R., Ilham., Oktasari, E., & Rahma, R., Wijaya, S. (2024). *Ilmu Administrasi Bisnis Suatu Pengantar*. Eureka Media Aksara.
- Yuliyani, intan. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN Unit Layanan Pelanggan Tegowanu. *Skripsi*, 1–107.