

DAFTAR PUSTAKA

- Asiseh, Fatmawati, 2013. Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management (Crm) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan.
- Boby. (2020). PLN *Mobile*: Aplikasi Cek Tagihan dan Pembayaran Listrik. Diakses melalui <https://lifepal.co.id/media/4-keuntungan-pln-mobile/>.
- Buchori Allma, B. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Budio, S.B,S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*, 2(2).
- Cahyasari, I. (2019). Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru. *Disertasi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute.
- Faryabi, M. (2012). *The Relationship Between Customer Perceived Value and Customers Satisfaction The Banking Industry in Iran*.
- Firdaus, Nurul. (2017). Pengaruh Citra dan Bauran Promosi pada Minat Menabung Anggota di Perusahaan Daerah BKK Dempet. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus, Demak.
- Firnanda, Novi. (2016). Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. (2012). Manajemen Pemasaran. Cetakan 2. Bandung: Yrama Widya
- Hapsari, P.A. (2012). *Strategi Customer Relations Dan Kepuasan Pelanggan* (Studi Tentang Customer Relations Pelayanan Teknik PT. PLN UPJ Surakarta Kota Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Surakarta Kota). *Skripsi*, Universitas Sebelas Maret, Solo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irmawan, Endar. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ.
- Kalakota, et al. (2001). *Businnes 2.0 Roadmap For Success*. USA: Addison Wesley.
- Kamal, Y.M. (2016). Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun. Tesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

- Kompas, (2020). PLN Luncurkan Aplikasi New PLN Mobile. Diakses melalui <https://www.kompas.com/tren/read/2020/12/24/191500365/pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile-ini-pelayanan-yang-bisa-diakses?page=all>
- Kotler., & Armstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, (Laksana, 2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Kotler, Amstrong. (Priansa 2017). Pengaruh *Relationship Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Makmur, (2021). PT. PLN (Persero) ULP Jonggol. Diakses melalui <https://id.worldorgs.com/katalog/bogor/kantor-pemerintahan-regional/pt-pln-persero-ulp-jonggol>
- Markoni. (2015). Analisis Kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik (Studi Kasus: PT. PLN WS2JB Rayon Sukarami. *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*, 13(4).
- Prastowo, Andi. (2011). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Ratminto, (2017). Metode Penelitian Kualitatif & *Grounded Theory*. Banda Aceh: ISBN
- Rizaldi, M.L., & Hardini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2).
- Sari, N.P., Daryanto, H.K., & Saptono, I.T. (2018). Pengaruh customer relationship management terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 4(1), 119-129.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, (2012). Penelitian Deskriptif Kualitatif.
- Tabrani, Saifullah, & Walidin. (2015). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Taufiqurokhman. (2016). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Tjiptono, (2014). Teori Kualitas Pelayanan. Palembang: Universitas Palembang Indonesia.
- Tunggal, Amin Widjaja. (2008). *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Utama, Dioda. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Kota Palembang. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang.
- Utami, E., & Imron, A. (2012). Perumusan Strategi Perusahaan Berdasarkan Competitive Advantage. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 11(2), 154-164.
- Wahyuni. (2014). *In Depth Interview (Wawancara Mendalam)*.
- Wanys, R. (2021). Strategi Public Relations PT. PLN (Persero) Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. *Tesis*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Warul., & Saikulah. (2015). *Metodelogi Pendekatan Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.