

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, cv
- Amijaya, R. G. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). Skripsi Universitas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Anderson, D., Kelliher, C. (2022). *Enforced remote working and the work-life interface during lockdown. Gender in Management, Vol. 35*
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614–3747.
- Barata AA. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Core Value BUMN. (2022). Panduan perilaku Core Value.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Erlangga (2017). Pengantar Sistem Informasi. Makalah.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. M. (2019) . Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Keputusan dan Loyalitas Pelanggan.
- Firmansyah, H., & Syamsudin, A. (2016). Organisasi dan Manajemen Bisnis. Ombak, Yogyakarta.

- Hutahaean, J. (2015). Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: Deepublish (Group penerbitan CV Budi Utama)
- Hutahaean, J. (2018). Konsep Sistem Informasi. Deepublish : Yogyakarta.
- Jones, P., Peter., Corrie, J., & Olson. (2018). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. SAGE Open, 11(3).
- Lovelock, C, & Wirtz, J., & Mussry J (2013). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga
- Malau, H. (2017). Manajemen Pemasaran. Bandung: CV Alfabeta Maret 2019
- Mursid, M. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Peluang. (2016). PLN Mobile telah diluncurkan. Diakses pada www.majalahpeluang.com diakses pada tanggal 24 Maret 2023
- PLN. (2020). Layanan *Online*. Diakses 27 Februari 2023, dari: www.pln.co.id
- Pln.co.id, (2020). Diakses 2 Maret 2023, dari: <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/12/lebih-dekat-dengan-pelanggan-pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile>
- Purnama, D. (2017). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan, Kepemilikan Institusional Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Manajemen Laba, 3(1), 1–14.
- Rusydi, M. (2017). Customer Excellence. Yogyakarta: Gosyen Publishing

- Setyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran:Teori dan Implementasi. Yogyakarta: CV Andi Offset Pemasaran Berbasis Web pada Toko Billy. Jurnal Manajemen Sistem Informasi Vol 1 No. 2
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Journal of Experimental Psychology: General
- Susanto, A. (2013), Sistem Informasi Akuntansi, Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan, Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung
- Tjiptono, F (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Ulandari, Mira. (2017). Pengukuran Kualitas Pelayanan PLN Mobile (Studi Kasus: PT PLN Wilayah Sumatera Barat Area Padang). Diploma thesis, Universitas Andalas. Diakses dari: <http://scholar.unand.ac.id/28137/>
- Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. Syntax.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan* dalam Bisnis: Third Edition. Jakarta: PT Elex Media Komputindo