

DAFTAR PUSTAKA

- Anton., dan Galdenbery. (2019). Dimensi *Customer Relationship Management* (CRM).
- Ardiansyah, F. (2025). Makna Logo PLN.
- Aria., dan Atik. (2021). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*.
- Ariani, P. T. (2023). Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) DENPASAR.
- Arianto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2), 123-134.
- Delya. (2023). Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Perusahaan KFC Indonesia. Musytari : Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi, 2(8), 11–20.
- Hasian, D. P. (2025). Penerapan Customer Relationship Management pada PLN UID Sumbar. Wawancara dengan karyawan PT PLN UID Sumbar.
- Kalakota., dan Robinson. (2023). Manfaat dan Tujuan *Customer Relationship Management* (CRM).

Kincaid. (2021). *Customer Relationship Management : Getting It Right*. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 3(6), 32.

Kotler, P., dan Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kundre, A, J., Wisnubadhra, I., dan Suselo, T. (2022). Penerapan *Customer Relationship Management* dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada PO. Chelsy.

Lupiyoadi., dan Rambat. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Maulana., R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Minat Beli Ulang di Gerai (Studi pada Pengguna *Smartphone* Samsung di Yogyakarta).

Novita. (2023). Penerapan Crm Sosial Untuk Meningkatkan Hubungan Pelanggan. *Journal of Computer Science and Information Technology* (JCSIT) 1(1).

Panjaitan., dan Yuliati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. 11(2).

Parasuraman. (2021). *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 23.

PT PLN UID Sumbar. (2025). Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.

PT PLN. (2025). Profil Perusahaan PT PLN. <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Puspitasari, A. N., dan Ferdinand, A. T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas 3 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang).

Salma., dan Murtani. (2023). Hambatan-Hambatan Pada Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM).

Setyaleksana, B. Y., Suharyono., dan Yulianto, E. (2020). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 45(1), 46.

Suhardjanto, D. (2020). *Manajemen Bisnis Modern*. Yogyakarta: BPFE.

Suharyono. (2019). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

Sula. (2020). *Manajemen Pelayanan: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono, F. (2019). *Manajemen Jasa: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Total Quality Management: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Andi Offset.

Wijaya, G. (2019). Strategi Bisnis dalam Menghadapi Persaingan yang Semakin Ketat.

Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(2), 123-134.

Wijayanto., dan Setyawan. A. A. (2023). Dampak Kualitas Layanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Toko Matahari *Department Store*

Solo *Square*. Jurnal Manajemen Dirgantara. 16(2), 612.

