

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R., Baihaqi, A., & Hidayatullah, G. M. (2025). *Efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai*. *Al Iidara Balad: Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 591–601. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.929>
- Bolon, D. B. T., Manalu, D., & Sinaga, K. (2026). *Pengaruh Inovasi PLN Mobile dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dalam melaksanakan pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Medan*. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 13(2), 152-160.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Fikri, I. (2024). *Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam membantu Aktivitas Pemasaran Pada PT PLN (Persero) ULP Kalasan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Lestari, F. A., & Widiarto, D. S. (2025). *PERAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 MUARA BUNGO*. *JURNAL LENSA MUTIARA KOMUNIKASI*, 9(2), 153-168.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Singapore: World Scientific.
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). *Penerapan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan Rayon Medan Johor*. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 235–243. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.215>
- Mardila, M., & Agustina, E. S. (2025). *THE IMPLEMENTATION OF THE PLN MOBILE APPLICATION TO IMPROVE SERVICE DELIVERY AT PT PLN (PERSERO) AMUNTAI CUSTOMER SERVICE UNIT*. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 7(1), 34-44.
- Marliyana, S. (2026). *Analisis Pasang Baru pada Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang*. *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 11(1).
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nur, M., Hafid, K., Rahmatillah, R., & Harianti, H. (2025). *Pemanfaatan PLN Mobile Sebagai Solusi Digital Untuk Kemudahan Pelanggan Dalam Layanan*

- Nuriyanto, A. R., Basalamah, M. R., & Rahmawati, R. (2025). *Analisis SWOT terhadap Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu*. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 14(01), 978-990.
- Pamungkas, N. S., Saleh, M. Y., & Menne, F. (2026). *PENGARUH KESIAPAN VENDOR DAN KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS LAYANAN PLN MOBILE MELALUI PROMO TAMBAH DAYA DI PT PLN UP3 PALOPO*. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(2), 802-814.
- PONDAAG, C. M. (2025). *ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (PERSERO) ULP TOMOHON* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri manado).
- Pramudita, I. (2025). *Implementasi Kualitas Pelayanan Tambah Daya Listrik Berbasis Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- PT PLN (Persero). (2024). *Informasi dan perkembangan aplikasi PLN Mobile*. Jakarta: PT PLN (Persero).
- PT PLN (Persero). (2025). *Informasi perkembangan pengguna dan transformasi digital PLN Mobile*. Jakarta: PT PLN (Persero).
- PT PLN (Persero) UP3 Padang. (2026). *Dokumentasi dan data pelayanan pelanggan serta implementasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UP3 Padang*. Padang: PT PLN (Persero) UP3 Padang.
- Pujiati, N. P. (2022). *Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi Pln Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG).
- Rahmatullah, B., & Fratama, F. (2026). *OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE MELALUI PENDEKATAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN SINERGI SOSIAL ANTARA PLN DAN MASYARAKAT*. *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(3), 107-116.
- Ramdani, M. A. O., Lestari, N. I. Y., Nursita, D. I., & Anam, M. S. (2025). *Pengoperasian aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan PLN ULP Ambulu*. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 497–504. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.144>
- Sudirman, F. A., & Fitriah, F. (2024). *Implementasi e-government aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Raha: Analisis tematik menggunakan*

NVivo. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(1), 42-49.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

TIMOR ARMAN, P. A. N. G. E. R. A. N. (2026). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 MAKASSAR UTARA* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi PLN).

Tuzahra, S., & Syarif, A. (2024). *PERENCANAAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE* (Studi Kasus PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan ULP Panakkukang). *JAMBURA JURNAL ILMU KOMUNIKASI*, 2(2), 33-46.

