

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Darwin, M., et al. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Media Sains Indonesia. ISBN 978-623-6290-56-9.
- Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. In Badan Penerbit Universitas Diponegoro (10th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, M. B., & Rani, H. A. D. (2023). Buku Ajar Interaksi Manusia dan Komputer. Universitas Semarang.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (15th edition)*. Pearson Education.
- Laudon, K.C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed)*. Pearson.
- Putra, S., Tuerah, P., Mesra, R., & Sukwika, T (2023). Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Panduan Praktis Analisis Data Kuantitatif. In Metode Penelitian Kualitatif (Issue May 2024).
- Rifky, A. (2022). *E-service quality: Konsep dan Penerapan Dalam Bisnis Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiya, Y. W., Prasetya, D., & Handayani, S. (2023). Pengantar Aplikasi Mobile. Jakarta: Uhamka Press.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wardhana, A. (2024). Kepuasan Pelanggan. Dalam *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0 - Edisi Indonesia* (hlm. 289-317).

Jurnal

- Adi Lestari, F., & Syam Maella, N. F. (2025). Budaya Pelayanan Pelanggan Dengan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Muara Bungo. Jurnal Multidisiplin West Science, 4(01), 18–22.
<https://wnj.westsciences.com/index.php/jmws/article/view/1898>

- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga (*Literature Strategic Marketing Management*). Jurnal Ilmiah Manajemen (JIM), 1(1), 135–145.
https://greenpub.org/JIM/article/view/21?utm_source
- Aprilliani, S., Trianti, K., & Widayawati, E. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Byond BSI. *JIAGABI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Bisnis*, 14(2), 618–627.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/29391>
- Assiroj, P., Susaningsih, C., & Wijaya, G. J. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Arsip Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 31–54.
<https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/406>
- Bandu, M. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
https://repository.unhas.ac.id/view/doctype/thesis.html?utm_source
- Batubara, F., Manurung, J. S., & Tambunan, S. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sibuhuan. *Konferensi Nasional Sosial dan Engineering, Politeknik Negeri Medan*, 71–82.
<https://ojs.polmed.ac.id/index.php/konsep2021/article/view/882>
- Davis, F. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
https://aisel.aisnet.org/misq/vol13/iss3/6/?utm_source
- Dewi, N. K. A. P. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tabanan (Skripsi). Politeknik Negeri Bali, Badung.
<https://repository.pnb.ac.id/publications/13827/>
- Faridha, S., Yulianti, S., & Sugiarti, Y. (2024). Optimalisasi UI/UX dalam Aplikasi *Mobile*: Strategi Meningkatkan Pengalaman dan Keterlibatan Pengguna. *Variable Research Journal*, 2(2), 615–624.
<https://variablejournal.my.id/index.php/VRJ/article/view/213>
- Febriyanti, F., & Syamsir, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Koto

- Tuo. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 22198-22206.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/31268>
- Haq, A. (2022). Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Sebagai Sarana Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Comserva)*, 3(2), 445–453.
<https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserv/article/view/447>
- Hidayah, I. N., & Prabowo, N. (2024). Manfaat Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan PLN ULP Bojonegoro. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 250–254.
https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/KARYA_JPM/article/view/672
- Hidayat, A. S., & Pusparini, H. (2024). *The Influence of Customer Satisfaction and its Determinants in Using Mobile Banking Services*. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 3(9), 4549–4566.
https://journal.formosapublisher.org/index.php/eajmr/article/view/11096?utm_source
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.
<https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi/article/view/2210>
- Khotijah, D., & Yunita, R. (2024). Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 57–83.
<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/wadiah/article/view/565>
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2), 541–551.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/view/20539>
- Koesasih, S. B., Mukaromah, S., & Safitri, E. M. (2024). Evaluasi Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan *Human-Computer Interaction dan Trust*. *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi*, 1(2), 45–56.
<https://journal.aptii.or.id/index.php/Bridge/article/view/66>
- Lengkey, G.R., Mandey, S.L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 62–71.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43763/40005>

- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226.
<https://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/290>
- Murjoko, & Effiyaldi. (2023). Analisis Efektifitas Sistem Informasi Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 322–336.
<https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/865>
- Normalini, M. K., Ibrahim, I. I., & Noor, N. A. M. (2017). *Factors that Influence Mobile Application Usage among Undergraduates. Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95(16), 3824–3835.
https://koreascience.kr/article/jako201731063138894.pdf?utm_source
- Nurchahyo, A., & Wulandari, N. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(1), 38–42.
<https://jurnal.minartis.com/index.php/jemb/article/view/435>
- Pradipta, A., Lusanjaya, G., & Setiawan, A. (2017). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Informasi pada Situs *E-Commerce* Terpilih dan Hubungannya dengan Kepuasan Konsumen. *Journal of Accounting and Business Studies*, 1(2), 1–15.
https://journal.ithb.ac.id/jabs/article/view/166/171?utm_source
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/35998>
- Purwanto, E., & Budiman, V. (2020). *Applying the Technology Acceptance Model to Investigate the Intention to Use E-health: A Conceptual Framework. Technology Reports of Kansai University*, 62(5), 2569–2580.
https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3320/?utm_source
- Rahman, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), 301–310.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22363>
- Salsabila, K. Q., & Sari, D. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 265–272.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/1626>

- Sanjaya, A., Sanjaya, I.N.S., & Winaya, N. N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan. Skripsi, Politeknik Negeri Bali.
<https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/9678/>
- Sihotang, F. P., & Putri, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di Kota Palembang Dengan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(3), 147–162.
<https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/4167>
- Sualang, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Tikala Kota Manado. Skripsi, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
https://repo.unsrat.ac.id/?utm_source
- Sulistyowati Ahzahro, R. (2023). Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN *Mobile* Oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Indonesian Journal of Economics, Business, and Accounting Management* (IJEBAAM), 2(1), 25–33.
<https://journal.seb.co.id/ijeabam/article/view/41>
- Susanto, E., & Nugroho, A. (2021). Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Menggunakan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, 9(3), 199–208.
<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/index/index/profileJournal/125>
- Susianti, D., & Anggraeni, R. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(3), 797–810.
https://jki.ub.ac.id/index.php/jki/article/view/142?utm_source
- Taqdirul Alim, D. Z. & M. I. F. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi PLN *Mobile*. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1).
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/26201>
- Trisnawati, O.M., & Fahmi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna *Mobile Banking* (Studi Pada Pengguna *Mobile Banking* Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–185.
<https://www.jmbi.fmi.or.id/index.php?journal=jurnal&page=article&op=view&path%5B%5D=116>

Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, 5(1), 249–259.

<https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/E-Bis/article/view/580>

Wicaksana, W. (2020). Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada Suatu Bisnis. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 317–323.

<https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/265>

Yoga P., E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Universitas Islam Malang*.

<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/35871>

Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 123–133.

<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/11598>

Zakiah, S. (2023). Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Syariah di Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Sains Riset*, 13(1), 113–124.

<https://journal.unigha.ac.id/index.php/JSR/article/view/975>

Website

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). Laporan Survei Internet APJII 2024: Potret Perilaku Pengguna Internet di Indonesia.

<https://survei.apjii.or.id/>