

**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT.PLN  
(Persero) WILAYAH SUMATERA BARAT**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen  
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya*



Oleh :

Sovia Indriani

NIM: 16134104

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2019

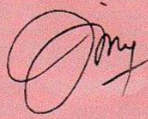
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Wilayah  
Sumatera Barat

Nama : Sovia Indriani  
NIM : 2016/16134104  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

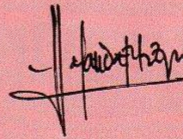
Padang, November 2019

Disetujui oleh,  
Koordinator Program Diploma III  
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D  
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir



Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si  
NIP. 19861231 201504 2 002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

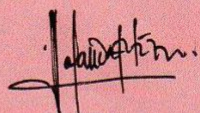
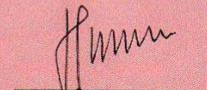
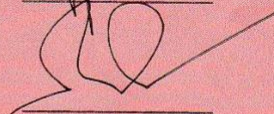
PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN  
PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH SUMATERA BARAT

Nama :Sovia Indriani  
NIM/TM : 16134104/2016  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Yolandafitri Zulvia, SE, M,Sc	(Ketua) 
Firman, SE, M,Sc	(Anggota) 
Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota) 

## SURAT PERNYATAAN

Saya Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama :Sovia Indriani  
ThnMasuk/NIM : 2016/16134104  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 27 Agustus 1998  
ProgramStudi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Tugas Akhir : **Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

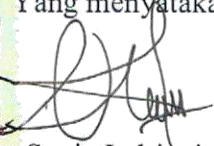
1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua Program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Juli 2019

Yang menyatakan,



  
Sovia Indriani  
NIM. 16134104

## **ABSTRAK**

**Sovia Indriani** : **Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera**

**Pembimbing** : **Yolandafitri Zulvia SE,M.Si**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana Prosedur Keluhan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data melalui teknik wawancara di Kantor PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur keluhan pelanggan tahun 2017-2018 mengalami penurunan. Hal ini dapat di lihat untuk tahun 2017 keluhan terbanyak terdapat pada bulan Agustus sebanyak 737 orang. Sementara untuk awal tahun jumlah keluhan sedikit. Hal ini berbanding dengan tahun 2018, keluhan terbanyak terdapat pada awal tahun sebanyak 610 orang. Untuk akhir tahun keluhan pelanggan pada tahun 2017 terdapat sebanyak 613. Sedangkan pada akhir tahun 2018 terdapat sebanyak 568 orang.

***Kata Kunci : Pelayanan, Keluhan Pelanggan***

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT karena kehendak dan ridhanya peneliti dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini yang berjudul ***“Porsedur Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat”***. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada Ibu Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan, dan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan bagi penulis.
2. Bapak Okki Trinanda, SE, MM selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan bagi penulis.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

4. Kepada Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai fakultas ekonomi atas bantuan yang telah di berikan selama penulis mengikuti pelajaran.
5. Seluruh karyawan PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat yang telah memberikan tempat dan waktu bagi penulis untuk melakukan kegiatan Magang dan Observasi.
6. Kepada Bapak dan Ibu pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang yang telah membantu penulis selama ini menuntut ilmu di kampus ini.
7. Yang teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk perhatian, pengorbanan serta semangat di setiap perjalanan dalam penulis menuntut ilmu serta doa yang tak habis-habisnya.
8. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya yang telah memberikan dukungan, semangat bantuan dan motivasi dalam proses penyesuaian tugas akhir ini.

Semoga kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini mendapatkan balasan amal yang berlimpah oleh ALLAH SWT. Sebagai penutup penulis menyadari betapa banyaknya kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Dengan begitu penulis berharap mendapatkan kritik dan saran guna untuk mengembangkan tugas akhir ini.

Padang, Oktober 2019

Sovia Indriani

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Konsumen.....	8
B. Pengertian Pelanggan.....	10
C. Pelayanan Keluhan Pelanggan.....	12
D. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	14
E. Defenisi Pelayanan.....	15
F. Pengertian Prosedur.....	17
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Rencana Penelitian.....	19
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Tahap Penelitian.....	20
3. Prosedur Penelitian.....	20
4. Sumber Data.....	20
D. Teknis Analisis Data.....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.....	22
B. Logo PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.....	24
C. Visi dan Misi PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.....	25
D. Struktur Organisasi PT.PLN.....	26
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	30
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Daftar Keluhan Pelanggan PLN Tahun 2017-2018.....	3
Tabel 2. Jenis Keluhan Pelanggan PLN Tahun 2017-2018.....	4
Tabel 3. Unit Pelayanan Yang Melayani Keluhan Pelanggan PT.PLN.....	32

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Logo PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.....	24
Gambar 2. Struktur OrganisasiPT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.....	26
Gambar 3. Struktur Prosedur Keluhan Pelayanan Pelanggan .....	33
Gambar 4. Aplikasi PLN Melalui Play Store Di Android .....	29
Gambar 5. Website PLN 123 .....	35

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1. Surat Penelitian Di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3. Foto Dokumentasi Wawancara



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrikpun berkembang menjadi kebutuhan primer. Hal ini tidak dapat dipungkiri, ketergantungan masyarakat masa kini terhadap penggunaan listrik memang sangat tinggi. PLN adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat sekarang ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat. Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk atau jasa, PT.PLN (Persero) harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang sesuai bahkan melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan para pelanggannya.

Di daerah yang sedang berkembang, listrik mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai penggerak aktivitas ekonomi. Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk. Tujuannya adalah untuk melampaui harapan pelanggan dan bukan sekedar memenuhinya. Oleh karena itu, diperlukan informasi yang akurat mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan atas dasar barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani tentang listrik. PT.PLN (Persero) Wilayah

Sumatera Barat sebagai agen listrik bertugas untuk membagan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan listrik, yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan industri dan perekonomian di Indonesia. Pemberian pelayanan yang dapat diberikan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat bergantung pada permintaan pelanggan terkait keluhan yang disampaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya fasilitas *call center* atau *hotline service*, adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Harapannya tentu saja agar pelanggan puas. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harap pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap pelanggan. ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id))

Pelayanan menurut Sampara (2008) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang, akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal.

Menurut Greenberg (2010) Pelanggan adalah seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik atau jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain

sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-spek dari suatu sistem kualitas.

Berikut adalah tabel jumlah keluhan pelanggan di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat pada tahun 2017-2018 :

**Tabel 1. Daftar Jumlah keluhan pelanggan PLN tahun 2017-2018**

Tahun	Bulan											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
<b>2017</b>	386	394	372	443	488	440	663	737	580	531	577	613
<b>2018</b>	610	557	492	550	455	507	498	510	499	530	593	568

**Sumber : PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat**

Dari Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah keluhan pelanggan PT.PLN(Persero) Wilayah Sumatera Barat pada tahun 2017-2018 mengalami fluktuasi yang artinya mengalami peningkatan dan penurunan. Dari tabel di atas dapat di lihat jumlah keluhan pelanggan pada tahun 2017 dan 2018. Untuk 2017 keluhan terbanyak pada bulan Agustus sebanyak 737. Sementara untuk awal tahun jumlah keluhan sedikit. Hal ini berbanding dengan tahun 2018, keluhan yang terbanyak terdapat pada awal tahun sebanyak 610. Untuk akhir tahun keluhan pelanggan pada tahun 2017 terdapat sebanyak 613, sedangkan pada akhir tahun 2018 terdapat sebanyak 568.

Dari data yang di peroleh dari PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat terdapat beberapa jenis keluhan pelanggan di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Berikut adalah beberapa jenis keluhan pelanggan yang ada di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat Tahun 2017-2018:

**Tabel 2. Jenis Keluhan Pelanggan PLN tahun 2017-2018**

<b>Jenis keluhan</b>	<b>Jumlah</b>
Seringnya pemadaman listrik oleh PLN.	360 kasus
KWH meter rusak/macet	110 kasus
Salah baca KWH meter	200 kasus
Keterlambatan dalam memberikan informasi terkait informasi pemadaman	355 kasus

**Sumber : PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat**

Dari data di atas dapat kita lihat kasus/keluhan terbanyak itu adalah seringnya pemadaman listrik oleh PLN yaitu sebanyak 360 kasus, sementara untuk keluhan paling sedikit adalah KWH meter rusak/macet sebanyak 110 kasus. Sementara itu terdapat juga keluhan pelanggan tentang keterlambatan dalam memberikan informasi terkait informasi pemadaman sebanyak 355 kasus, Untuk keluhan selanjutnya adalah tentang salah baca KWH meter terdapat sebanyak 200 kasus.

Menurut Didik (2013) Monopoli (*corner marketing*) adalah akuisi perdagangan oleh satu orang atau organisasi. Monopoli, seperti yang kita pahami adalah sebuah tindakan yang terkait dengan perdagangan. Dimana dalam tataran ekonomi, monopoli menjadi sesuatu yang tidak bagus. Sebab dapat melumpuhkan sendi ekonomi. Dan hanya pihak-pihak tertentu saja yang menikmati manfaat

sistem monopoli. Terlepas dari sebuah sistem yang ada, monopoli tidak serta merta menjadi sesuatu yang tidak bagus. Bahkan justru pada sisi lain, monopoli sangat dibutuhkan. Seperti halnya monopoli yang diterapkan pada Perusahaan Listrik Negara (PLN), Pertamina, Perusahaan Air Minum (PAM) dan lain-lain.

PT.PLN (Persero) sebagai perusahaan monopoli saat ini sedang di soroti langsung oleh Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral yaitu Ignasius Jonan. Menteri ini menilai PLN kurang kreatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kebutuhan listrik masyarakat sangat bergantung pada PT.PLN tersebut. Tetapi PLN sendiri tidak mampu secara merata dan adil dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat.

Hal ini di tunjukan dengan banyaknya daerah-daerah yang kebutuhannya listriknya belum terpenuhi dan juga sering terjadi pemadaman listrik secara sepihak dan juga PLN lalai dalam menanggapi keluhan pelanggan. Maka dari itu Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral ini meminta agar PLN menjaga reputasi perusahaan dan lebih mengutamakan dan meningkatkan kepuasan dan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan identifikasi yang di lakukan penulis di bagian pemasaran pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat lambat dalam mengatasi keluhan pelanggan seperti apabila pelanggan melapor pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat pada pagi hari biasanya akan di proses pada sore hari. Hal itulah yang harus membuat PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat meningkatkan pelayanannya agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh

PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat walaupun PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat berada dalam system pasar monopoli.

Untuk itu PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat yang menjadi penyedia jasa dan listrik berupaya untuk mengatasi keluhan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan, Harapannya tentu saja agar pelanggan merasa puas. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **Prosedur pelayanan keluhan pelanggan di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.**

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana prosedur pelayanan keluhan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatra Barat.

## **C. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan keluhan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatra Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis

Penelitian ini untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai sebutan Ahli Madya dan sebagai bahan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam memasuki dunia kerja.

2. Bagi Instansi lain

Dapat menjadi masukan dan pengetahuan dalam menangani pelayanan keluhan pelanggan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang prosedur pengaduan keluhan dan pelayanan keluhan pelanggan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian tentang Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat, Penulis menemukan beberapa kesimpulan, di bawah ini merupakan beberapa kesimpulan yang ditemukan oleh peneliti:

1. Prosedur pelayanan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat yaitu,
  - a. Dapat dilakukan oleh konsumen dengan datang langsung ke unit terdekat PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat atau melalui media sosial PT PLN.
  - b. Pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat menerima langsung keluhan pelanggan dari bagian pelayanan pelanggan dari bagian pelayanan pelanggan.
  - c. Pihak pelayanan pelanggan memeriksa semua keluhan pelanggan, lalu surat keluhan asli untuk arsip dan digandakan untuk dimasukkan ke form-form setelah itu dibagikan pada bagian PLN.
  - d. Bagian-bagian PLN yang mendapat keluhan melakukan rapat evaluasi guna untuk mengatasi keluhan pelanggan tersebut.
  - e. Setelah melakukan rapat evaluasi dan mendapat solusi, pihak pelayanan pelanggan memberikan solusi kepada pelanggan

dengan cara mendatangi pada unit-unit terdekat dan memberikan solusi atau menjawab pada media sosial.

## **B. Saran**

Pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran kepada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat yang dapat berfungsi sebagai perbaikan kinerja petugas khususnya dalam penanganan keluhan pelanggan, berikut adalah bentuk saran yang diberikan : PLN seharusnya melakukan evaluasi rutin, baik perminggu, maupun perbulan. Hal ini berfungsi sebagai peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga kesalahan atau kekurangan yang ada tidak terulang kembali

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jaya*. Jakarta
- Baridwan , Zaki. 2008. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta : BPF
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Alex Media Kompotindo
- Engel, James et al. 2006. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Hamdani. 2012. *Ekspor Impor Rtingkat Dasar : Level Satu*. Jakarta : Bushindo Training Center (prosedur)
- Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Dialogue JIAKP. Vol. 5, No. 2, Halaman 239- 253
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moekijat.2008. *Administrasi Perkantoran*. Bandung : Mandar Maju
- Majid, Abdul Suharto. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, HAW. 2011. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)