

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM
MELAYANI PELANGGAN PT PLN (Persero) ULP
TABANAN**



Oleh:

I Komang Sandika Darmawan

NIM 2115713035

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2024

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM
MELAYANI PELANGGAN PT PLN (Persero) ULP
TABANAN**



Oleh:

I Komang Sandika Darmawan

NIM 2115713035

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Sandika Darmawan

NIM : 2115713035

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan Judul:
**"IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MELAYANI
PELANGGAN PT PLN (Persero) TABANAN"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,



NIM . 2115713035

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MELAYANI PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

(I Komang Sandika Darmawan)
NIM. 2115713035

Badung, 16 Agustus 2024
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Ketut Suciani, SS, MPd. NIP. 197004221998022002	
Dosen Penguji 1, Ngr. Putu Raka Novandra Asta, S.Kom., M.M.T. NIP. 199511122023211010	
Dosen Penguji 2, Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb NIP. 196512161990032002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



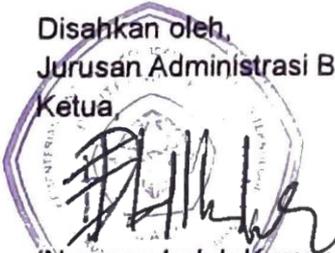
(Ni Ketut Suciani, SS, MPd.)
NIP. 197004221998022002

Dosen Pembimbing 2



(Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs)
NIP. 197712152006042001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widjantara, S.Psi.,M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan” tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwasusunnya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dan kesempatan melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantara, S. Psi., M. Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir Ni Kadek

Kariati, S.Kom., M.Cs selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis, selama penulisan tugas akhir ini.

4. Ibu Ni Ketut Suciani, S.S, M.Pd. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis, selama penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak I Mayan Murtika selaku Manager PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak I Wayan Sukarba selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi. PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh pegawai dan karyawan PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
8. Kedua orang tua, saudara kembar, kakak, serta orang terdekat yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik secara material maupun mental dan memotivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir.

9. Seluruh teman-teman yang telah banyak membantu menyumbangkan pikiran, semangat, dorongan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata Sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu dengan ucapan terima kasih penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.



Badung, 19 Juli 2024

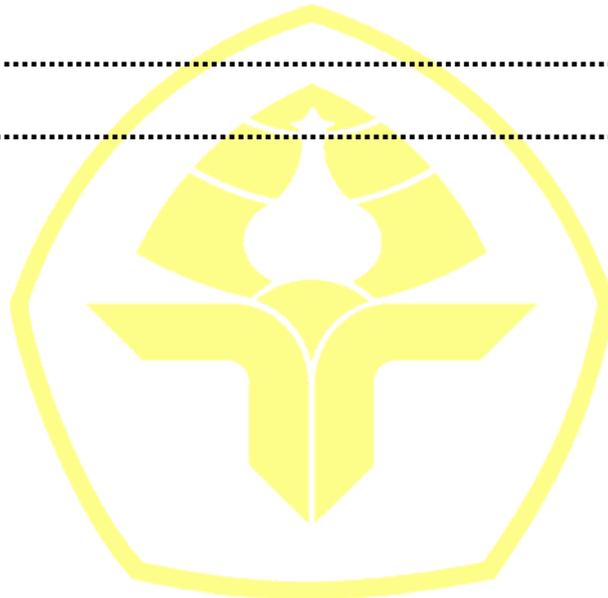

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Pelayanan	11
B. End User Computing Satisfaction (EUCS).....	13
C. Pelayanan Elektronik.....	15
D. Pelanggan.....	16
E. Aplikasi PLN Mobile.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18

A. Sejarah Perusahaan.....	18
B. Bidang Usaha	24
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Kebijakan Perusahaan.....	37
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55
LAMPIRAN.....	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

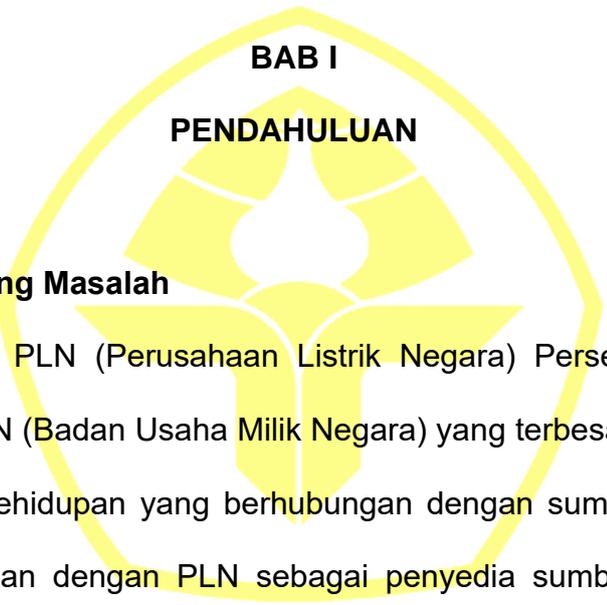
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pelanggan Instal PLN Mobile 2021 – 2023	3
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (persero) ULP Tabanan.	28
Gambar 4. 1 tampilan awal pada aplikasi PLN Mobile.	40
Gambar 4. 2 tampilan pilihan ID Pelanggan	41
Gambar 4. 3 tampilan tagihan bulanan pelanggan yang harus dibayar.	42
Gambar 4. 4 tampilan awal pada aplikasi PLN Mobile.	43
Gambar 4. 5 tampilan pilihan ID Pelanggan	44
Gambar 4. 6 tampilan pilihan nominal token listrik.	45
Gambar 4. 7 tampilan total biaya yang harus dibayar pengguna.	46
Gambar 4. 8 Tampilan awal pada aplikasi PLN Mobile	48
Gambar 4. 9 Tampilan fitur SwaCAM (Swadaya Catat Angka Meter)	48
Gambar 4. 10 Tampilan menu pengisian data pengguna.	49
Gambar 4. 11 Tampilan awal pada aplikasi PLN Mobile	50
Gambar 4. 12 Tampilan awal pada aplikasi PLN Mobile	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Wawancara dengan pelanggan.....	59
Lampiran 1. 2 wawancara dengan pelanggan	60
Lampiran 1. 3 wawancara dengan pelanggan	61
Lampiran 1. 4 wawancara dengan pelanggan	62
Lampiran 1. 5 wawancara dengan Team Leader PPA	63
Lampiran 1. 6Tampilan APKT (Aplikasi Pengduan Keluhan Terpadu).....	64
Lampiran 1. 7 Tampilan AP2T (pelayanan pelanggan terpusat).....	65
Lampiran 1. 8 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	66
Lampiran 1. 9 Proses Bimbingan Dosen pembimbing 1	67
Lampiran 1. 10 Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	68

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang terbesar di Indonesia. Semua Aspek kehidupan yang berhubungan dengan sumber daya listrik pasti berhubungan dengan PLN sebagai penyedia sumber daya listrik. Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam memperoleh layanan yang maksimal. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Begitu

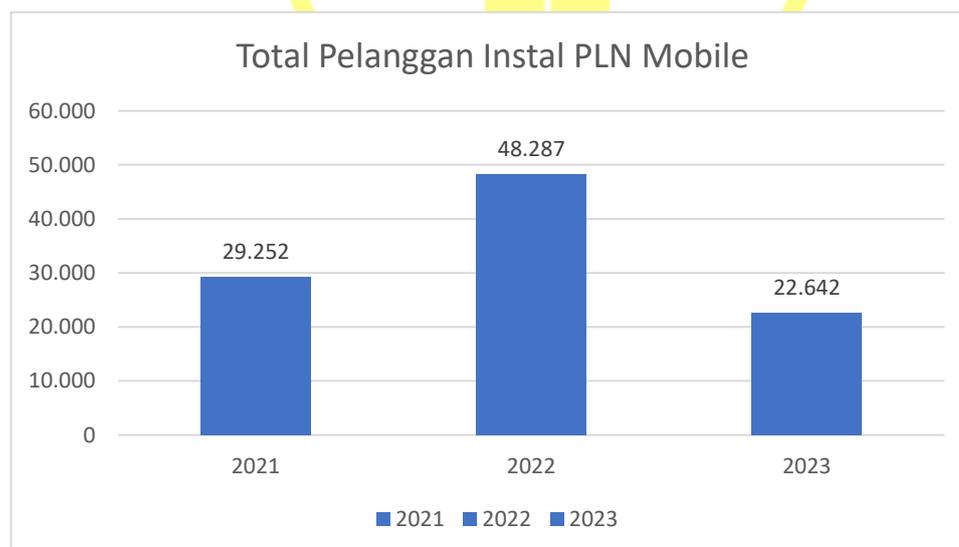
pula dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN), haruslah bisa membuat inovasi baru.

PT PLN (Persero) mengembangkan inovasi terbaru yakni tidak terlepas juga dari perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi seperti telepon seluler atau *mobile phone* yang sering kita sebut dengan *handphone*. PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru saat ini, yakni PLN Mobile yang resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. Aplikasi berbasis Android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Conect Plus. PLN Mobile ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN Mobile, dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (contact center) "PLN 123".

Pelanggan bisa mengakses aplikasi PLN Mobile melalui handphone dengan cara mengunduh aplikasinya terlebih dahulu kemudian melakukan pendaftaran/registrasi seperti memasukkan nama lengkap sesuai KTP, memasukkan alamat e-mail, nomor telepon yang aktif, dan membuat *password*. Setelah melakukan registrasi pelanggan sudah bisa menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Adapun fitur – fitur yang terdapat di aplikasi PLN Mobile yang digunakan untuk pelayanan pelanggan yaitu: pengaduan, token & pembayaran, perubahan daya, penyambungan baru, catat meter, info stimulus, simulasi biaya, pemasangan sementara.

Inovasi Aplikasi PLN Mobile ini dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini pun bisa dikatakan cukup baik dalam pemberian pelayanan mengenai berbagai macam informasi yang tertera didalam fitur-fitur yang ada di Aplikasi PLN Mobile sehingga pelanggan dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Namun dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai Aplikasi PLN Mobile ini sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi kelistrikan.

Penggunaan PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tabanan masih belum optimal karena tidak semua pelanggan tahu cara menggunakannya. Berikut data pelanggan yang sudah *instal* PLN Mobile per tahun 2021- 2023



Sumber : PT PLN (Persero) ULP Tabanan

Gambar 1. 1 Grafik Pelanggan Instal PLN Mobile 2021 – 2023 .

Dari gambar 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa pelanggan yang *instal* PLN Mobile meningkat dari tahun 2021 – 2022 sebesar 65%, dan mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar 53%, tetapi sejauh ini pelanggan yang sudah *instal* PLN Mobile dari tahun 2021 – 2023 sudah tercatat sebanyak 100.181 pelanggan.

Penurunan pelanggan yang instal PLN Mobile pada tahun 2023 dikarenakan kurang pengetahuan pelanggan mengenai aplikasi PLN Mobile dan kurangnya edukasi dari PT PLN (Persero) ULP Tabanan kepada pelanggan mengenai aplikasi PLN Mobile..

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai aplikasi PLN Mobile. oleh karena itu, penulis memilih judul mengenai **“Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok masalah yang dapat penulis angkat yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan?
2. Kendala – kendala apakah yang dihadapi dari implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
2. Untuk mengetahui kendala dari implementasi dari penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memperbanyak referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat sebagai tambahan informasi bagi mahasiswa yang mengangkat permasalahan yang sama.

2. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah ilmu pengetahuan dari mahasiswa serta mempraktekan teori yang didapatkan selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri.

3. Bagi PT PLN (Persero) ULP Tabanan

Penelitian ini dilakukan agar dapat menjadi salah satu bahan masukan terhadap perusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan mengenai Implementasi Aplikasi PLN Mobile

dalam Melayani Pelanggan agar kedepannya pelanggan bisa melakukan segala macam transaksi melalui aplikasi PLN Mobile.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.1, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kabupaten Tabanan, Bali 82121.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Menurut Moleong (2017) data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, dokumentasi, dan metode lain yang tidak terstruktur. Data ini berupa deskripsi, gambaran, dan penjelasan tentang suatu fenomena yang diteliti.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Elvera & Astarina (2021:66) data primer adalah data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media perantara. Penulis menggunakan metode wawancara langsung untuk

mengetahui data mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan informasi mengenai aplikasi PLN Mobile.

2) Data Sekunder

Menurut Elvera & Astarina (2021:66) data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, bukan dari sumber aslinya. penulis mendapatkan data penelitian secara tidak langsung dari perusahaan, yang mana diperoleh untuk tentang PT. PLN (persero) ULP Tabanan melalui profil lembaga, buku referensi dan internet, data ini diperoleh dengan metode observasi yang dimana mengamati langsung dokumen-dokumen atau webset yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sujarweni (2015:32) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang diteliti. Dengan penelitian ini peneliti melakukan observasi selama PKL di bagian pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

2) Wawancara

Menurut Elvera & Astarina (2021:72) wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden. Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis melakukan wawancara terkait dengan implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan, adapun pihak yang di wawancara adalah staf PLN dan beberapa pelanggan.

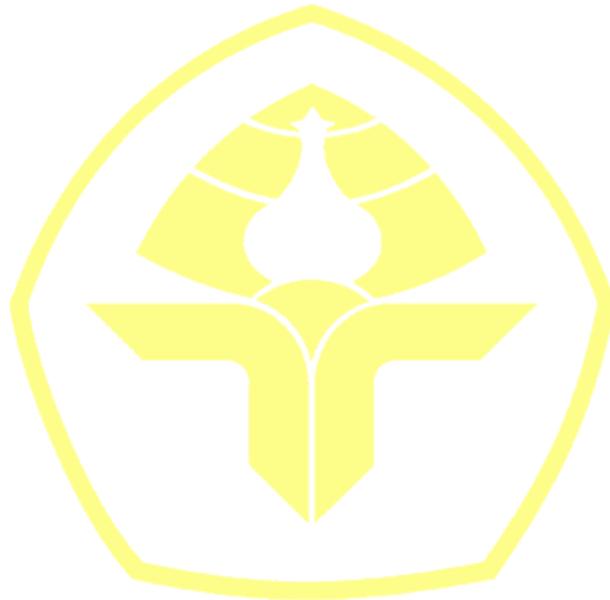
3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Penulis mengumpulkan segala bentuk dokumen dan segala bentuk informasi berkaitan dengan penerapan pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile pada bagian divisi pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

4. Metode Analisis Data

Elvera & Astarina (2021 : 113), analisis data deskriptif kualitatif merupakan data yang diperoleh melalui proses sistematis, yaitu dengan cara mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber

dari hasil pengamatan lapangan, kajian dokumen, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, dan lainnya sehingga dapat menghasilkan sebuah laporan temuan penelitian. dengan mendeskripsikan permasalahan yang berkaitan dengan penerapan pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile, selanjutnya dilakukan penelitian, pengolahan, dan analisis data.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada BAB IV dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi PLN Mobile sudah bagus dalam melayani pelanggan pada wilayah PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Penggunaan aplikasi PLN Mobile ini sangat bermanfaat dalam memberikan berbagai kemudahan mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan kelistrikan secara online. Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dimulai dari pelanggan mengunduh aplikasi PLN Mobile, melakukan pendaftaran, memasukkan ID Pelanggan dan yang terakhir memverifikasi.

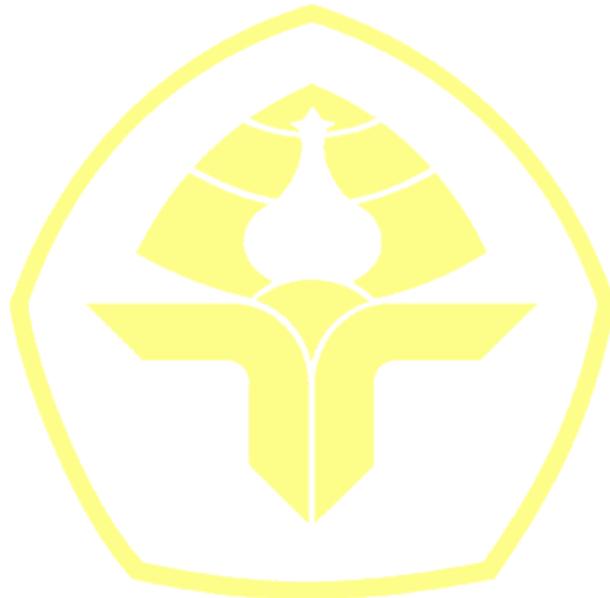
2. Kendala yang dihadapi dalam Implementasi PLN Mobile di wilayah PT PLN (Persero) ULP Tabanan yaitu kendala penjelasan fitur-fitur dan cara menggunakan aplikasi tersebut secara detail. Petugas yang mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile secara langsung kepada pelanggan hanya menjelaskan cara mendownload aplikasi PLN Mobile, mendaftar, memverifikasi serta hanya menjelaskan beberapa fitur penting seperti fitur token dan pembayaran serta fitur notifikasi saja selebihnya jika pelanggan tidak menanyakan fitur yang lainnya maka petugas tidak akan menjelaskan fitur yang lainnya juga.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak PLN hendaknya lebih gencar mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile melalui media sosial PLN seperti membuat video yang di dalam video tersebut terdapat cara menggunakan aplikasi PLN Mobile mulai dari mendaftar hingga cara menggunakan semua fitur yang tersedia pada Aplikasi PLN Mobile.
2. Untuk seluruh karyawan PT PLN (Persero) ULP Tabanan hendaknya dilakukan pelatihan secara berkala untuk mempelajari serta memahami aplikasi PLN Mobile secara detail mengenai cara menggunakan fitur-fitur yang ada di dalam

Aplikasi PLN Mobile tersebut agar seluruh karyawan PT PLN (Persero) ULP Tabanan memahami cara penggunaan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut secara maksimal. Sehingga pada saat petugas yang mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile secara langsung saat bertugas dilapangan dan dapat menjelaskan secara detail mengenai aplikasi PLN Mobile dan pelanggan dapat memahami serta memanfaatkan fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut secara maksimal.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, H. & Riswaya, A. R. 2014. Aplikasi Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bahakti. *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 8, No. 2, pp. 61-69.
- Anwar, P. M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Daryanto & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Elvera. Astarina. 2021. *METODOLOGI PENELITIAN*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. 2015. *Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.)*. London: Pearson.
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2015. *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syahida, B. A. 2014. Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah di Kota Tanjungpinang. *Study Kasus di Kelurahan Tanjung Unggat*, Tanjung Pinang.
- Tjiptono, F. & Chandra. 2016. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.