

**IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN KELUHAN
PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP
TABANAN**



OLEH :

I KADEK SANTIKA HARTAWAN

NIM : 2115713034

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

**IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN KELUHAN
PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP
TABANAN**



OLEH :

I KADEK SANTIKA HARTAWAN

NIM : 2115713034

**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 Kadek Santika Hartawan

NIM : 2115713034

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan Judul:
**"IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT
PLN (Persero) ULP TABANAN"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek 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 . 2115713034

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN**

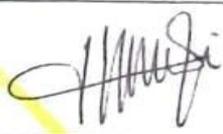
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

(I Kadek Santika Hartawan)

NIM. 2115713034

Badung, 16 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs.), NIP. 197712152006042001	
Dosen Penguji 1, Kadek Cahya Dewi, S.T.,M.Cs NIP. 198409092014042001	
Dosen Penguji 2, Dr.I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si NIP. 196804201993031002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



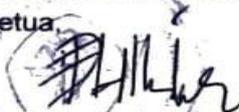
(Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs.)
NIP. 197712152006042001

Dosen Pembimbing 2



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

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 Widiyantara, 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 “Implementasi Layanan 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.

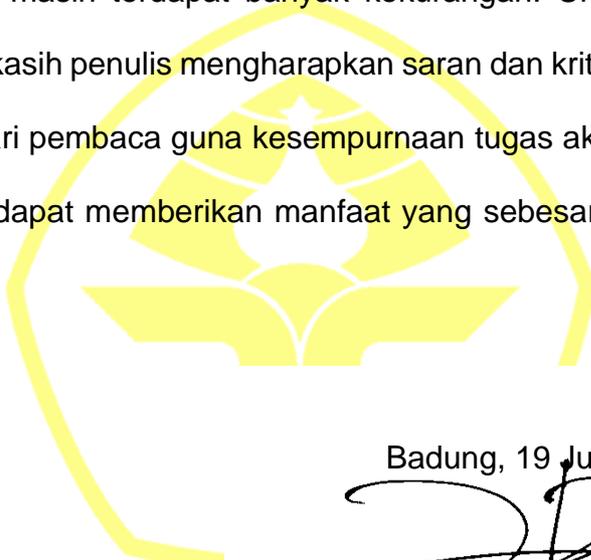
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwasusunnya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

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.

4. Ni Made 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.
5. 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.
6. Bapak I Mayan Murtika selaku Manager PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak I Wayan Sukarba selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi. PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
8. 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.
9. 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.

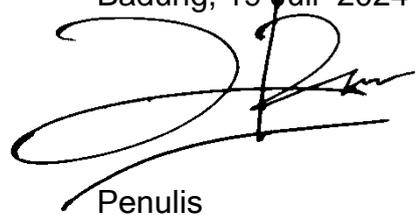
10. Seluruh teman-teman yang telah banyak membantu menyumbangkan pikiran, semangat, dorongan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

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.



JURUSAN AI
POLITEKN

Badung, 19 Juli 2024



Penulis

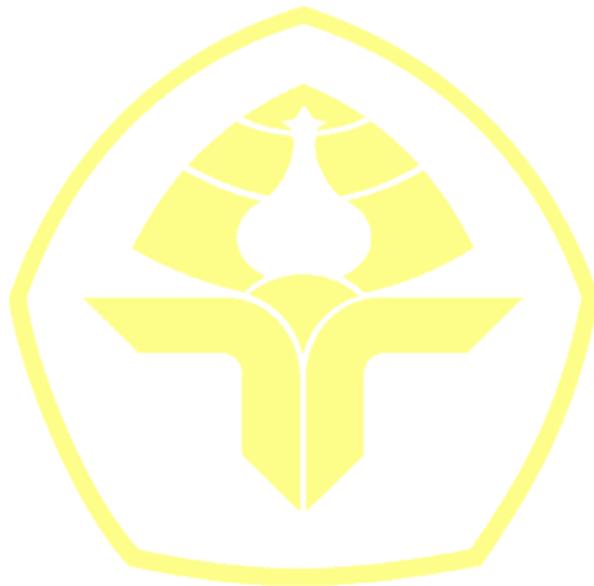
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. IMPLEMENTASI.....	10
B. CUSTOMER SERVICE	11
C. PELAYANAN PRIMA	13
D. PELAYANAN	14
E. PELANGGAN	15

F.	<i>FLOWCHART</i>	17
G.	KELUHAN.....	20
H.	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		25
A.	Sejarah Perusahaan.....	25
B.	Bidang Usaha	31
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
A.	Kebijakan Perusahaan.....	44
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
A.	SIMPULAN	58
B.	SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah keluhan pelanggan.....	3
Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Flowchart.....	18

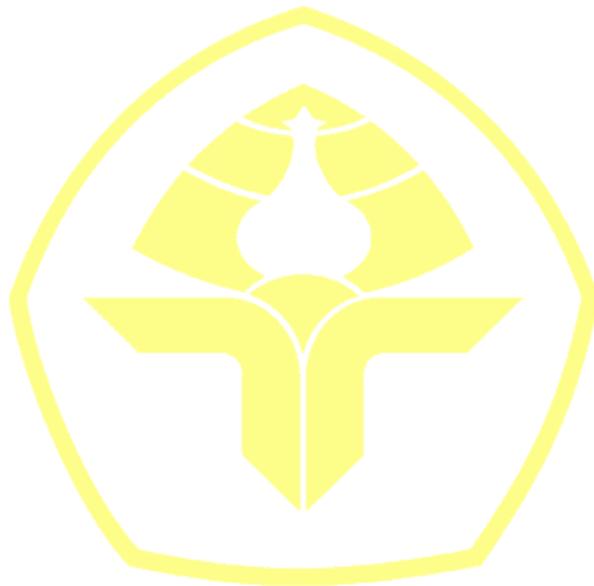


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tabanan 35

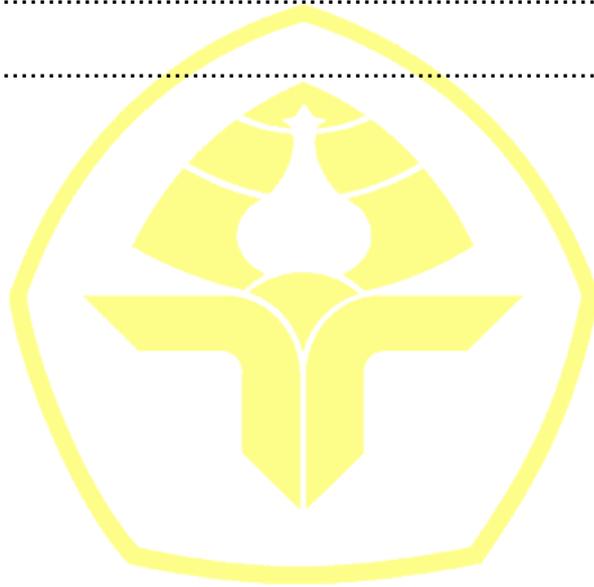
Gambar 4. 1 Flowchart Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai dengan
SOP.....53



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	64
LAMPIRAN 2	66
LAMPIRAN 3	67
LAMPIRAN 4	68
LAMPIRAN 5	69
LAMPIRAN 6	70
LAMPIRAN 7	4
LAMPIRAN 8	5



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I
PENDULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi yang begitu pesat, energi listrik menjadi hal mendasar yang dibutuhkan oleh manusia, Kegiatan-kegiatan manusia pada zaman sekarang tidak luput dari energi listrik. Keberadaan energi listrik sangat penting bagi manusia saat ini, kegiatan manusia tidak dapat berjalan optimal tanpa adanya energi listrik, contohnya sebelum mengenal teknologi manusia menggunakan surat untuk mengabari satu sama lain, namun seiring dengan berkembangnya teknologi, masyarakat telah mengenal *Handphone* yang lebih praktis untuk mengabari satu sama lain.

PT PLN (Persero) adalah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa

unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya.

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia dalam penyediaan layanan yang berhubungan dengan tenaga listrik. Peningkatan kebutuhan listrik di Indonesia meningkat dengan tinggi dan cepat. PT PLN (Persero) dapat dikatakan masih sering mengalami kendala-kendala dalam usahanya. Salah satu contohnya dalam hal keluhan pelanggan/komplain. Adapun keluhan pelanggan yang sering kali diterima di PT PLN (Persero) umumnya seperti seringnya terdapat pemadaman listrik di daerah tertentu yang menyebabkan kerugian di dalam masyarakat yang tengah melakukan aktivitas.

Masalah serius yang juga seringkali dihadapi PT PLN (Persero) di lapangan guna melayani pelanggan yaitu mengenai hal-hal seperti pencatatan meteran listrik, pencurian listrik dan tingginya tunggakan pelanggan. Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan khususnya juga seringkali melaporkan keluhannya tentang

instalasi/wiring tidak berfungsi, alat ukur Prabayar tidak berfungsi, serta kurangnya informasi pelanggan mengenai kondisi jaringan listrik, drop tegangan, pasang baru, perubahan daya, PTL sering padam.

Berikut data yang dipaparkan pada tabel 1.1 berisikan tentang jumlah keluhan pelanggan pada periode Januari sampai Desember pada tahun 2023 yang diperoleh dari APKT

Tabel 1.1 Jumlah keluhan pelanggan

NO	BULAN	KELUHAN		JUMLAH
		TEKNIS	NON TEKNIS	
1	JANUARI	150	99	259
2	FEBRUARI	130	144	274
3	MARET	189	101	290
4	APRIL	264	44	308
5	MEI	156	140	296
6	JUNI	306	130	436
7	JULI	400	80	480
8	AGUSTUS	460	59	519
9	SEPTEMBER	483	82	565
10	OKTOBER	325	290	615
11	NOVEMBER	681	160	841
12	DESEMBER	1164	103	1267
JUMLAH				6150

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Tabanan

Dari data diatas maka didapatkan jumlah keluhan yang diterima oleh PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada tahun 2023 adalah 6150 keluhan pelanggan.

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) perlu memberi perhatian lebih banyak lagi tentang hal-hal tersebut mengingat kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting berjalannya suatu perusahaan. Kepuasan bagi para pelanggan PT PLN (Persero) yang juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan listrik dan masih banyak lainnya. PT PLN (Persero) yang berfokus pada kepuasan pelanggan, perbaikan dalam bidang pelayanannya masih perlu ditingkatkan lagi.

PT PLN (Persero) ULP Tabanan sendiri telah mengalami banyak peningkatan dalam kinerja mengatasi keluhan-keluhan pelanggan. Keluhan dari pelanggan langsung dikirimkan melalui, pelaporan secara langsung ke kantor PT PLN (Persero) ULP terdekat, menelfon call center 123 ataupun dengan melakukan pengaduan ke PLN Mobile. Maka kemungkinan keluhan tersebut bisa segera diproses dengan cepat, begitupun dengan pihak teknisi PT PLN (Persero) bisa segera turun tangan untuk berusaha menangani keluhan yang ada, diharapkan bisa mengurangi tingkat ketidak puasan pelanggan dan memaksimalkan penanganan terhadap pelayanan PT PLN (Persero). Berdasarkan latar

belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul
**“Implementasi Layanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT
PLN (Persero) ULP Tabanan”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah :

1. Apa sajakah jenis-jenis pengaduan keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Tabanan ?
2. Bagaimanakah Implementasi layanan pengaduan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan ?
3. Apa sajakah kendala-kendala dan cara mengatasi pengaduan keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui jenis-jenis pengaduan keluhan pelanggan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
2. Untuk mengetahui proses penanganan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala dan cara mengatasi keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali serta sebagai wadah dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di Perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau pedoman serta bahan referensi bagi mahasiswa dan dosen yang akan meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang terkait serta dapat menambah koleksi hasil karya ilmiah di perpustakaan

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak PT PLN persero ULP Tabanan dalam meningkatkan pelayanan penanganan keluhan pelanggan.

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

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pada 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. Dalam penelitian ini, data kualitatif yang digunakan berupa data keluhan dari pelanggan.

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. Data primer antara lain berupa sejarah singkat, struktur organisasi, uraian tugas dan dokumen pendukung. Data yang digunakan yaitu berupa wawancara langsung dengan karyawan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

2) Data Sekunder

Menurut Elvera & Astarina (2021 : 66) data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, bukan dari sumber aslinya.. Data yang dipergunakan yaitu berupa aplikasi yang

digunakan untuk mengatasi pengaduan atau keluhan pelanggan yang selanjutnya diproses dan dilayani oleh bagian pelayanan perusahaan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Tersiana (2018:12) Observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Dalam teknik pengumpulan data ini dilakukan pengamatan secara langsung pada PT. PLN (Persero) ULP Tabanan terutama pada bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi.

2) Wawancara

Menurut Tersiana (2018:12) wawancara merupakan salah satu penelitian yang merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan subjek yang di teliti adalah melakukan wawancara kepada staff PT. PLN (Persero) ULP Tabanan maupun pelanggan untuk mengetahui kendala dalam mengatasi keluhan pelanggan.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Dalam hal ini data yang diperoleh adalah sejarah perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya yang berhubungan dengan pembahasan tugas akhir.

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.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari penelitian tentang Implementasi layanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan tahun 2023, adapun kesimpulan yang dapat ditarik yaitu :

1. Jenis-jenis Pengaduan Keluhan Pelanggan di PT PLN (Persero)

ULP Tabanan :

- JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**
POLITEKNIK NEGERI BALI
- a. Keluhan tentang produk yang dipakai.
 - b. Keluhan terhadap pasang baru dan perubahan daya.
 - c. Keluhan pelayanan yang kurang memuaskan.

2. Implementasi layanan pengaduan keluhan pelanggan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

- a. Pelanggan Menghubungi *Contact Center* PLN 123.
- b. Mendengarkan Suara Pelanggan.
- c. Memberikan Informasi Tentang Keluhan Apa Saja yang Dapat Ditangani Oleh Oprator Gangguan.
- d. Mencatat Informasi Pengaduan Pelanggan.
- e. Memilih Jenis Keluhan.
- f. Meneruskan Data Pengaduan Ke Unit.
- g. Menerima Data Dari *Contact Center* PLN 123.
- h. Tindak Lanjut Ke Lokasi.

3. Kendala yang teridentifikasi dan cara penanganannya oleh PLN adalah :

- a. Terjadinya gangguan jaringan internet dan alat elektronik, solusi yang dipakai pihak perusahaan adalah mengidentifikasi masalah dan cepat melakukan pengecekan dan perbaikan tersebut.
- b. Penyampaian keluhan dengan kurang detail, solusinya pihak perusahaan menghubungi secara pribadi lewat whatsapp atau menelfon langsung pelanggan.
- c. Perubahan cuaca yang tidak mendukung proses perbaikan, petugas biasanya meminta waktu untuk bisa

mengerjakan perbaikan secepatnya.

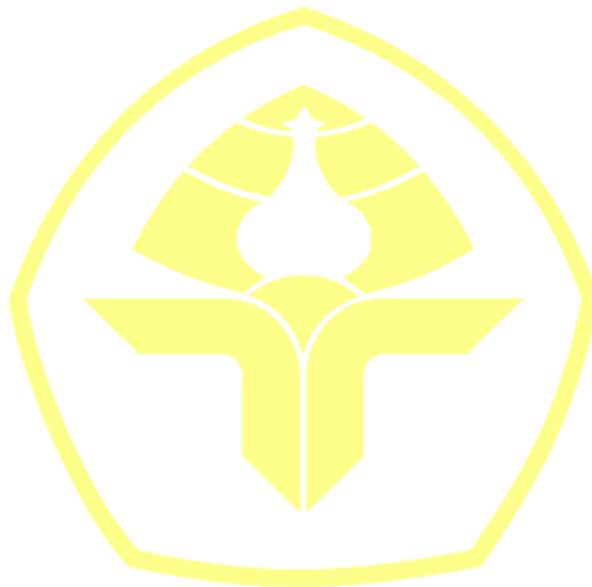
- d. Mengurangi terjadinya klesalahpahaman antara pelanggan dengan pihak PLN mengenai pemadaman listrik bergilir, pihak perusahaan selalu berupaya meningkatkan peningkatan terhadap gangguan listrik selama 24 jam.

B. SARAN

Berdasarkan uraian dari pembahasan dan kesimpulan tentang implementasi layanan keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan Tahun 2023 maka adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan maupun staf yang bertugas dalam hal membangun kinerja yang lebih baik untuk mengurangi jumlah keluhan yang ada, yaitu :

1. Pihak perusahaan perlu mempublikasikan SOP dengan cara menempelkan SOP perusahaan di bagian *Customer Service* untuk mempermudah pelanggan yang ingin melakukan keluhan.
2. Perusahaan perlu meningkatkan sosialisasi cara menyampaikan keluhan melalui aplikasi PLN *Mobile*, melalui sosial media seperti instagram, tiktok, dan lain - lain. Agar pelanggan yang tidak sempat datang ke PLN dapat menyampaikan keluhannya melalui aplikasi PLN *Mobile*.
3. Seharusnya Yantek (Layanan Teknis) dalam menindaklanjuti ke lokasi pelanggan yang melakukan pengaduan dengan segera dan tanpa mengulur-ulur waktu.

4. Menginformasikan lebih awal ke setiap pelanggan jika akan dilaksanakannya pemadaman bergilir melalui SMS, WA, atau email.
5. Menempatkan kotak saran dan masukan untuk pelanggan agar perusahaan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

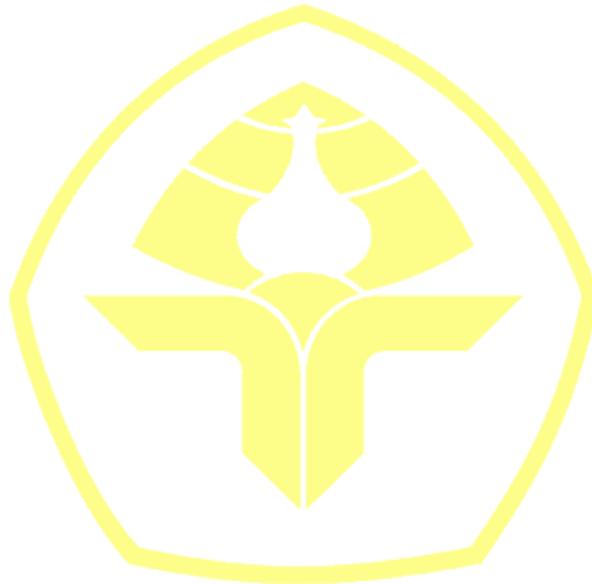


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong. & Kotler. 2015. *Marketing introducing prentice Hall twelfth edition*. England: Pearson education.
- Daryanto & Setyobud, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Elvera. Astarina. 2021. *METODOLOGI PENELITIAN*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Laksana, M. Z. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi. 2015. *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Romney, B. Marshall & Steinbart, P. J. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information System (edisi 13)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sitorus, L. 2015. *Algoritma dan Pemrograman*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo, M., & Subekti, S. 2019. Optimalisasi penanganan keluhan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit. *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, Vol. 8, No. 1, pp 326-335.
- Sunyoto, D. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Center for Academic Publishing Service)*. Yogyakarta: CAPS .

- Syahida, B. A. 2014. Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah di Kota Tanjungpinang. *Study Kasus di Kelurahan Tanjung Unggat*, Tanjung Pinang.
- Tersiana, A. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. & Diana, A. . 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI