

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TAMBAH DAYA
LISTRIK BERBASIS APLIKASI PLN MOBILE PADA PT. PLN
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Ananta Pramudita
NIM 2215713119**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TAMBAH DAYA
LISTRIK BERBASIS APLIKASI PLN MOBILE PADA PT. PLN
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Ananta Pramudita
NIM 2215713119**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan Tambah Daya Listrik Berbasis Aplikasi PLN Mobile Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi persyaratan memperoleh Ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama menyusun tugas akhir ini penulis memperoleh banyak bantuan bimbingan serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak baik berupa saran, pendapat, maupun material sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widianegara, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi D3

Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Kasiani, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak I Nyoman Martin Kurniawan selaku Manajer PT. PLN (Persero) ULP Kuta, yang sangat membantu dalam mendapatkan data maupun informasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Kadek Krisna Adi selaku Team Leader Bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi sekaligus mentor selama kagang kerja berjalan, yang sangat membantu dalam mendapatkan data maupun informasi dalam penyelesaian Tugas Akhir kerja ini.
8. Bapak I Nyoman Agus Widyakusuma selaku Team Leader Bidang Transaksi Energi sekaligus mentor selama magang kerja berjalan, dan membantu dalam mendapatkan data maupun informasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

9. Kepada seluruh sahabat Penulis di PoltekNIK Negeri Bali yang telah memberikan support dan semangat selama melakukan pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kedepannya. Semoga laporan magang kerja ini bermanfaat bagi semua pihak.

Denpasar, 17 Juli 2025

I Putu Ananta Pramudita



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

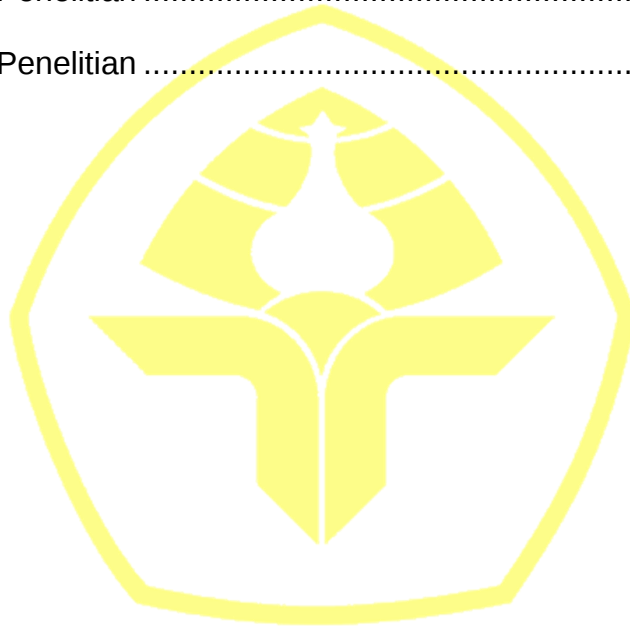
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Metode Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	23
A. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Tambah Daya Listrik.....	30
C. Aplikasi Digital	33
D. Pelanggan	37
E. Flowchart.....	41
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44

A.	Sejarah Umum PT. PLN (Persero)	44
B.	Makna Lambang PT. PLN (Persero)	49
C.	Bidang Usaha PT. PLN (Persero).....	51
D.	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Kuta	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
A.	Kebijakan Perusahaan	61
B.	Analisis dan Interpretasi data.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		113
A.	Simpulan.....	113
B.	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN.....		124
Lampiran 1: <i>Draft</i> Pertanyaan Wawancara.....		124
Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara		131
Lampiran 3: Luaran.....		133
Lampiran 4: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1		134
Lampiran 5: Lembar Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1		135
Lampiran 6: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2		136
Lampiran 7: Lembar Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2		137
Lampiran 8: Surat Keterangan Luaran Tugas Akhir		138
Lampiran 9: Dokumentasi Penyerahan Luaran ke Perusahaan.....		139

DAFTAR TABEL

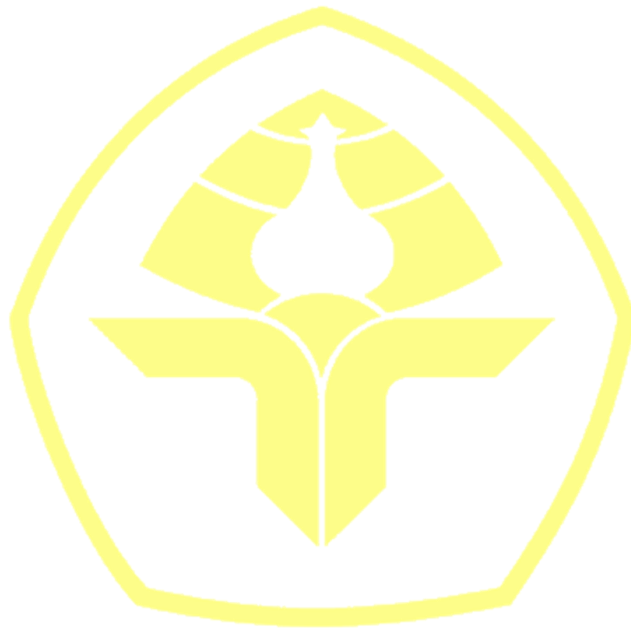
Tabel 1. 1 Data Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile pada Tahun 2024	6
Tabel 1. 2 Data Pelanggan Pengguna Tambah Daya Melalui Loker PLN dan PLN Mobile pada Tahun 2024	7
Tabel 4. 1 Hasil Penelitian	102
Tabel 4. 2 Hasil Penelitian	109



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. PLN (Persero).....	49
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Kuta	52
Gambar 4. 1 Flowchart Implementasi Kualitas Pelayanan Tambah Daya Listrik Melalui Aplikasi PLN Mobile	72



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Draft* Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3: Luaran

Lampiran 4: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

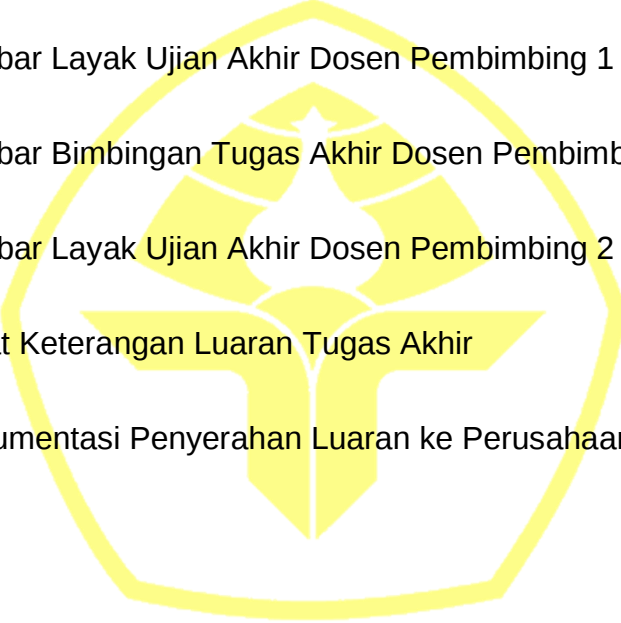
Lampiran 5: Lembar Layak Ujian Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 6: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

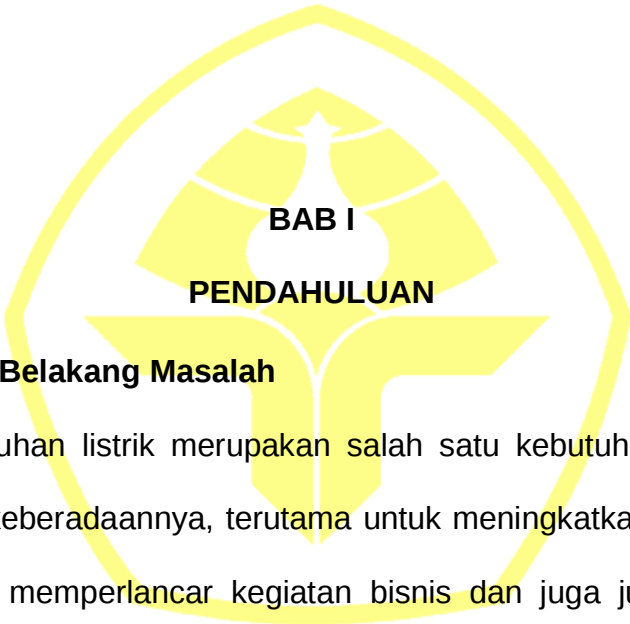
Lampiran 7: Lembar Layak Ujian Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 8: Surat Keterangan Luaran Tugas Akhir

Lampiran 9: Dokumentasi Penyerahan Luaran ke Perusahaan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat dibutuhkan keberadaannya, terutama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperlancar kegiatan bisnis dan juga juga mendukung proses industri. (Hendrawan, A. P. W *et al.*, 2022) mengatakan, energi listrik telah menjadi salah satu kebutuhan sekunder manusia karena semua pekerjaan dan sebagian aktivitas manusia membutuhkan energi listrik. Keteledoran pada manusia dalam menggunakan energi listrik akan menyebabkan konsumtif pada penggunaan energi listrik yang berlebihan, sehingga akan menyebabkan melonjaknya tagihan listrik, khususnya pada

rumah tangga. Seiring dengan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), banyak penemuan-penemuan yang menggunakan sumber energi listrik, kebutuhan akan listrik juga menjadi semakin meningkat. Energi listrik pun berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang mana sebagian besar kebutuhan memerlukan energi listrik yang diperoleh melalui pasokan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Seiring dengan bertambahnya kebutuhan listrik, menjadikan banyaknya pelanggan yang melakukan tambah daya listrik yang didistribusikan, tambah daya listrik akan berdampak terhadap jumlah pelayanan yang ditangani PLN.

Menurut (Manik, F *et al.*, 2024) perusahaan yang ingin bertahan dan berkembang harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan pelanggan. Sejah ini pelanggan harus datang ke loket, jika semua pelanggan datang ke loket maka akan menyebabkan antrian yang sangat panjang dan akan menyita waktu yang cukup lama untuk mengaturnya, dan pada akhirnya akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih lama untuk melakukan permohonan tambah daya. Sehingga pelayanan menjadi salah satu kebutuhan bagi konsumen agar nyaman menggunakan produk.

Pelayanan adalah salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar kebutuhannya didapat dengan cepat, dan terjamin. Pelayanan juga merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau administrasi (Raharjo, M. M. I. 2022). Pada saat ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT PLN (Persero) menawarkan berbagai layanan, antara lain, tambah daya, pasang baru, penyambungan sementara, dan layanan permintaan angsuran. Diantara jenis layanan tersebut, layanan tambah daya yang menjadi salah satu layanan yang memiliki banyak permintaan dari pelanggan, karena pada era sekarang perlengkapan elektronik yang digunakan pada rumah tangga memerlukan daya listrik yang besar, dan jika tidak dilakukan tambah daya, maka listrik akan sering mati dan dapat menyebabkan alat elektronik yang digunakan pada rumah tangga menjadi cepat rusak. Tambah daya itu sendiri adalah penambahan kekuatan atau suplai tenaga listrik dari PLN yang mengalir ke rumah masyarakat atau pelanggan. Layanan tambah daya ini mencakup langkah-langkah mulai dari pendaftaran hingga penambahan daya listrik yang sudah terpasang. Selain daripada itu, untuk dapat melakukan tambah daya, calon pelanggan juga harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. PLN (Persero). Dalam memberikan pelayanan serta kepuasan pelanggan dalam pelayanan tambah daya, PT. PLN (Persero) menciptakan inovasi baru yaitu PLN Mobile.

Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan

kelistrikan melalui aplikasi mobile. Pembayaran tagihan listrik, pembelian token, pencatatan nomor meter mandiri, penambahan daya, pengaduan dan pengaduan, monitoring pembelian token, monitoring pemakaian listrik pasca bayar, notifikasi tagihan, notifikasi pemadaman, informasi progres troubleshooting, dan perawatan jaringan listrik (Asri, Y *et al.*, 2022). Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini, pelanggan yang ingin melakukan pengajuan tambah daya dapat dengan mudah melakukan proses administrasi pasang baru melalui aplikasi ini tanpa perlu datang ke kantor PLN untuk mengurusnya. Aplikasi PLN mobile sangat banyak memberi keuntungan bagi para pelanggan. Pelanggan sangat dibantu dengan keberadaan PLN Mobile, dimana yang sebelumnya pelanggan jika ingin melakukan pengajuan tambah daya harus datang ke kantor PLN, namun saat ini sudah bisa melakukan permohonan tambah daya melalui aplikasi PLN Mobile dengan smartphone sendiri dan dapat dilakukan dimana saja. Pelanggan yang ingin melakukan tambah daya harus mengetahui ketentuan-ketentuan yang ada, prosedur tambah daya diawali dari permohonan atau pendaftaran sehingga permohonan tersebut bisa diproses. Namun, masih ada masyarakat yang belum mengetahui dan belum paham terkait tahapan-tahapan permohonan dan juga persyaratannya. Salah satu kantor PLN yang telah menerapkan Aplikasi PLN Mobile adalah PT PLN (PERSERO) ULP KUTA.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Kuta (ULP) Kuta merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk dan ditugaskan pemerintah sebagai salah satu pelaksana usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dalam rangka mendorong kegiatan ekonomi guna meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. PT PLN (Persero) Unit Layanan Kuta (ULP) memiliki sistem administrasi yang terstruktur dalam melayani pelanggan, sistem administrasi menurut (Rahman, M. 2017) adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, ada juga administrasi yang baik, yaitu yang menyangkut dengan pelayanan dan kerjasama tim. Di dalam suatu perusahaan memiliki administrasi yang berbeda-beda tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu untuk kelancaran kerja suatu perusahaan. Oleh karena itu diperlukan sebuah prosedur pelayanan yang tepat, cepat, dan semaksimal mungkin, sehingga kendala atau hambatan dalam melakukan pelayanan bisa diminimalisir dan informasi yang diberikan kepada pelanggan dapat mudah dipahami. Berdasarkan data pelanggan Aplikasi PLN Mobile PT. PLN (PERSERO) ULP Kuta, terdapat peningkatan mulai Oktober hingga Desember 2024 yang tertuang dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile pada Tahun 2024

DATA PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE PADA TAHUN 2024	
BULAN	JUMLAH
JANUARI	629
FEBRUARI	832
MARET	409
APRIL	338
MEI	1092
JUNI	891
JULI	757
AGUSTUS	612
SEPTEMBER	466
OKTOBER	570
NOVEMBER	684
DESEMBER	792
TOTAL	8.092

Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta

Pada tabel diatas dapat ditunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta dari bulan Januari – Desember 2024 sebanyak 8.092 pelanggan. Dari data jumlah pengguna PLN Mobile tersebut, terkhusus untuk pelanggan yang melakukan transaksi tambah daya pada aplikasi PLN Mobile terlihat sudah mulai meningkat jika dibandingkan dengan transaksi secara langsung di loket. Hal ini terjadi dikarenakan

tingkat kesadaran konsumen untuk menggunakan aplikasi tanpa datang ke lokasi langsung sudah mulai membaik. Berikut adalah perbandingan data pelanggan PLN Mobile tambah daya yang datang langsung ke loket dan yang menggunakan PLN Mobile.

Tabel 1. 2 Data Pelanggan Pengguna Tambah Daya Melalui Loker PLN dan PLN Mobile pada Tahun 2024

Data Pelanggan Pengguna Tambah Daya Melalui Loker PLN dan PLN Mobile pada Tahun 2024		
BULAN	LOKET	PLN MOBILE
JANUARI	50	614
FEBRUARI	77	417
MARET	95	814
APRIL	109	548
MEI	92	506
JUNI	78	469
JULI	102	468
AGUSTUS	92	410
SEPTEBER	78	487
OKTOBER	89	775
NOVEMBER	109	788
DESEMBER	95	612
TOTAL	1066	6908

Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta

Pada tabel diatas dapat ditunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang melakukan tambah daya melalui aplikasi Loker dan aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta pada tahun 2024 terdapat sebanyak 1.066 pelanggan yang melakukan pelayanan tambah daya melalui loket dan terdapat 6.908 pelanggan yang melakukan pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile. Sehingga dari data diatas dapat diketahui implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile sudah cukup baik

di masyarakat. Namun dalam pengaplikasiannya adapun beberapa hambatan yang dialami konsumen selama menggunakan aplikasi PLN Mobile seperti koneksi internet yang tidak stabil, gangguan pada aplikasi PLN Mobile, data pelanggan tidak sesuai, proses pengurusan SLO (Sertifikat Laik Operasi) memerlukan waktu yang lama.

Menurut (Pertiwi & Nirawati, 2024) beberapa celah penting yang masih jarang disentuh dalam kajian layanan digital PT. PLN, khususnya dalam konteks layanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN Mobile. Selama ini, sebagian besar studi lebih banyak berfokus pada fitur-fitur dasar seperti pembayaran tagihan atau pengaduan gangguan. Padahal, layanan tambah daya memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena mencakup berbagai tahapan teknis, seperti verifikasi daya, survei lapangan, hingga koordinasi pemasangan. Proses ini tentu membutuhkan evaluasi yang lebih mendalam terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan instruksi, dan keandalan sistem. Penelitian ini juga merespons kebutuhan akan pemahaman yang lebih nyata mengenai dampak digitalisasi terhadap efisiensi kerja dan kepuasan pengguna—hal yang selama ini belum banyak dibahas secara menyeluruh. Misalnya, bagaimana perbandingan waktu penyelesaian antara proses manual dan digital, sejauh mana birokrasi dapat dipangkas, serta bagaimana respons petugas terhadap permohonan yang diajukan secara online. Selain itu, penelitian ini memberi perhatian khusus pada pengalaman pengguna yang

berhadapan langsung dengan layanan teknis berbasis aplikasi. Kompleksitas layanan tambah daya bisa menjadi tantangan tersendiri bagi pelanggan, terutama mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Pertanyaan seperti apakah pelanggan lebih nyaman menggunakan aplikasi secara mandiri atau tetap memerlukan bantuan petugas, serta potensi kesalahan dalam pengisian data karena kurangnya panduan, menjadi bagian penting yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Dengan mengangkat ketiga aspek ini, penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik, tetapi juga memberikan masukan praktis untuk mendorong pengembangan layanan digital PLN agar lebih ramah, inklusif, dan efektif bagi semua kalangan pelanggan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan tambah daya melalui loket terdapat kendala administrasi seperti pelanggan salah melakukan permohonan jumlah daya yang diinginkan, jika hal ini terjadi maka akan dilakukan restitusi. Selain itu pelanggan yang mengajukan permohonan juga kurang jelas dalam mengisi formulir permohonan, dimana calon pelanggan tidak lengkap mengisi alamat rumah, seperti contoh menggunakan patokan yang tidak terdaftar pada peta resmi, nomor telepon yang diberikan salah dan tidak aktif, dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengantri di loket untuk bisa mendapatkan pelayanan. Hal semacam inilah yang dapat menghambat pelayanan kepada pelanggan dan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Maka dari itu

PLN menyediakan aplikasi PLN mobile guna mempermudah pelanggan melakukan permohonan tambah daya listrik. Penggunaan PLN mobile diperkirakan akan menjadi salah satu solusi yang baik untuk melakukan tambah daya listrik karena dinilai lebih praktis, efisien, dan bisa melakukan permohonan dari manapun tanpa harus perlu mengantri ke loket. Sehingga dari hambatan tersebut, pihak PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta perlu untuk selalu memonitoring pengimplementasian layanan terutama berbasis PLN Mobile untuk tambah daya listrik bagi para pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk membahas tentang ***“IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TAMBAH DAYA LISTRIK BERBASIS APLIKASI PLN MOBILE PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) KUTA”***.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta?.

2. Apa saja kendala implementasi kualitas pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui implementasi kualitas pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta.
2. Mengetahui kendala implementasi kualitas pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang didapatkan saat melakukan perkuliahan sampai ke lapangan sesuai kenyataan yang ada. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan mengenai tambah daya listrik berbasis PLN Mobile. Sehingga mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu yang telah di dapatkan selama mengikuti kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Bali dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang didapatkan saat melakukan perkuliahan sampai ke lapangan sesuai kenyataan yang ada. Selain itu dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam menulis laporan dan menambah wawasan. Dan juga dapat dijadikan bahan bacaan bagi perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis sehingga nantinya dapat digunakan bahan pertimbangan untuk memajukan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan maupun bahan perbandingan dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan sehingga dapat menunjang kelancaran kerja perusahaan. Sebagai masukan ke perusahaan untuk melakukan evaluasi yang lebih optimal.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta yang berlokasi di Jl. Sunset Road, Kuta (Depan RS Siloam).

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian adalah Implementasi Pelayanan Pelanggan Tambah Daya Listrik melalui Aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. (Sulistiyo, U. 2023). menyatakan bahwa tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih mendalam pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1) Data Primer

Menurut (Balaka, M. Y. 2022) menyatakan bahwa data primer adalah data basis atau utama yang

digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti. Dalam hal ini berupa keterangan-keterangan atau data yang memberikan informasi mengenai implementasi pelayanan tambah daya listrik melalui PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono 2016 dalam (Tabina, G. 2024)

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Dalam hal ini penelitian ini berupa profil perusahaan, riwayat singkat perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi.

c. Metode Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa:

1) Observasi

Menurut (Handayani, L. T. 2023) menyatakan bahwa observasi merupakan kegiatan pengamatan terhadap suatu objek menggunakan panca indra yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk suatu penelitian. Observasi yang akan dilakukan antara lain dimana penelitian difokuskan pada pencatatan data yang berhubungan dengan laporan ini yang lakukan selama 6 bulan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta. Proses pengamatan dilakukan dengan cara menyaksikan dan turut serta bersama dengan staf yang bertanggung jawab dalam menangani layanan permohonan penambahan daya listrik yang didasarkan pada aplikasi PLN Mobile untuk pelanggan.

Selama pengamatan, penulis mencatat berbagai hal yang berhubungan dengan prosedur permohonan penambahan daya, promosi yang disediakan, serta upaya perusahaan untuk memahami masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Dari hasil pengamatan yang

penulis lakukan, terdapat temuan tentang usaha perusahaan dalam mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, juga terlihat bagaimana perusahaan berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kebijakan terkait dimensi kualitas layanan SERVQUAL.

2) Wawancara

Menurut (Handayani, L. T. 2023) wawancara adalah Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan narasumber untuk mendapatkan informasi, wawancara dapat dilakukan secara langsung/tatap muka ataupun tanpa tatap muka, yaitu melalui media komunikasi. Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta. Wawancara dilaksanakan dengan sejumlah informan yang dianggap penting dan memiliki keahlian untuk memberikan informasi, baik dalam aspek manajemen maupun pada pelaksanaan operasional. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini digunakan untuk memperkaya pemahaman tentang pelaksanaan strategi pemasaran yang diterapkan, serta dampaknya terhadap minat dan

keputusan calon tamu dalam memilih tempat menginap.

Daftar Narasumber:

A. I Nyoman Martin Kurniawan (Manajer PLN ULP Kuta)

Wawancara ini dilakukan kepada beliau, karena beliau memiliki peran strategis dalam perencanaan, pengawasan, dan juga melakukan evaluasi pelaksanaan di lapangan.

B. I Kadek Krisna Adi (Supervisor bidang pelayanan administrasi PLN ULP Kuta)

Wawancara ini dilakukan kepada beliau, karena beliau bertanggung jawab langsung atas pengawasan operasional, pelaksanaan kebijakan, serta melakukan pengendalian kualitas pelayanan sehari-hari.

C. Bapak Syamsudin (Pelanggan)

Wawancara ini dilakukan kepada pelanggan lama untuk mendapatkan pengalaman pengguna dalam kualitas pelayanan tambah daya listrik berbasis PLN Mobile. Wawancara ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik perusahaan dalam menyediakan layanan yang stabil, serta sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menjangkau fitur-

fitur yang ada di PLN Mobile. Selain itu, melalui wawancara ini, akan diperoleh perbandingan mengenai keadaan sebelum dan setelah penerapan layanan pada aplikasi PLN Mobile.

D. Bapak Made Janu (Pelanggan)

Wawancara ini dilakukan kepada pelanggan baru untuk mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan di lapangan. Selain itu bertujuan untuk mengetahui apakah perusahaan dapat mengatasi permintaan maupun keluhan dari pelanggan dengan sesuai menurut dimensi SERVQUAL.

E. Bapak Agung Eka (Pelanggan)

Wawancara ini dilakukan kepada pelanggan lama untuk mendapatkan pengalaman pengguna dalam

kualitas pelayanan tambah daya listrik berbasis PLN Mobile. Wawancara ini bertujuan untuk

mengevaluasi seberapa baik perusahaan dalam menyediakan layanan yang stabil, serta sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menjangkau fitur-fitur yang ada di PLN Mobile. Selain itu, melalui wawancara ini, akan diperoleh perbandingan

mengenai keadaan sebelum dan setelah penerapan layanan pada aplikasi PLN Mobile.

3) Dokumentasi

Menurut (Handayani, L. T. 2023) dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah ada. Dokumen dapat berupa autobiografi, surat, arsip foto, jurnal kegiatan, dan lain sebagainya. Peneliti melakukan dokumentasi pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta. Metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan memahami berbagai dokumen tertulis, gambar, serta percakapan di media sosial (*Whatsapp*) yang berhubungan dengan objek penelitian. Tujuan dari metode ini adalah untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara, agar bisa memberikan pemahaman yang lebih dalam serta komprehensif terhadap fenomena yang sedang diteliti.

4) Triangulasi Data

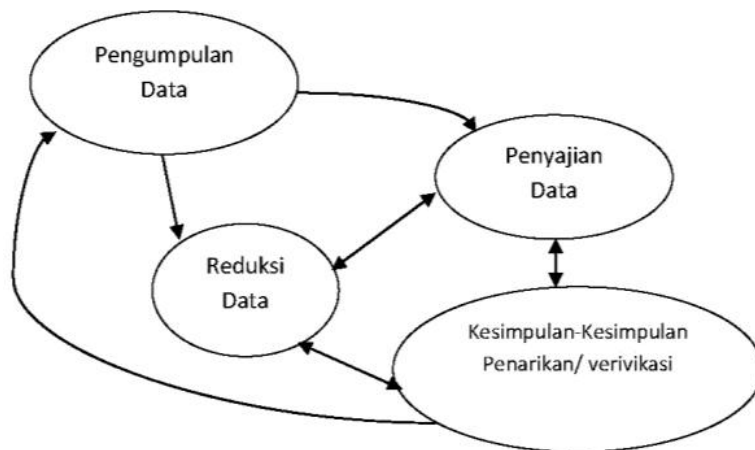
Menurut (Miles *et al.*, 2017) triangulasi data adalah

strategi untuk meningkatkan validitas data dengan menggunakan lebih dari satu sumber informasi, metode, teori, dan juga perspektif. Sugiyono 2015:83 dalam jurnal (Sinta Noris Syarifah) juga menjelaskan triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Dengan teknik triangulasi ini maka peneliti dapat memeriksa keabsahan, kebenaran/fakta data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

4. Metode Analisis Data

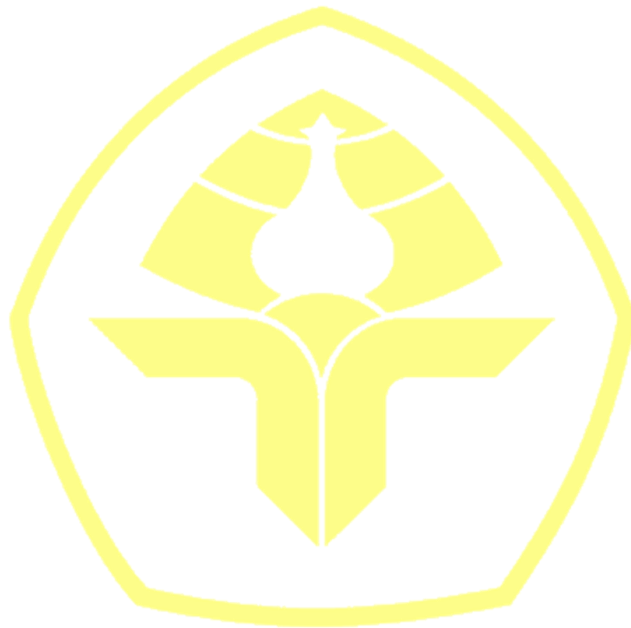
Penulisan tugas akhir ini menggunakan Teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menggunakan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang didapatkan penulis selama penelitian ini dilakukan, sehingga dapat ditarik kesimpulan. Metode analisis data menurut (Miles et al., 2017) terdiri dari tiga tahap utama yang saling berkaitan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti memulai dengan mengolah data yang telah dikumpulkan agar lebih teratur dan bermakna. Hal ini melibatkan pengkodean, pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, dan pencarian

pola yang dapat membantu memahami fenomena yang sedang diteliti. Selanjutnya setelah data dikondensasi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Di sini, informasi yang telah diolah disajikan dalam bentuk format yang lebih mudah dipahami, seperti matriks, diagram jaringan, atau tabel. Dengan cara ini, hubungan antara variabel menjadi lebih jelas dan siap untuk dianalisis lebih lanjut. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti merumuskan interpretasi berdasarkan temuan yang telah diperoleh. Untuk memastikan hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya, peneliti melakukan verifikasi melalui refleksi kritis dan triangulasi, yaitu membandingkan berbagai sumber dan metode untuk memastikan keandalan hasil penelitian.

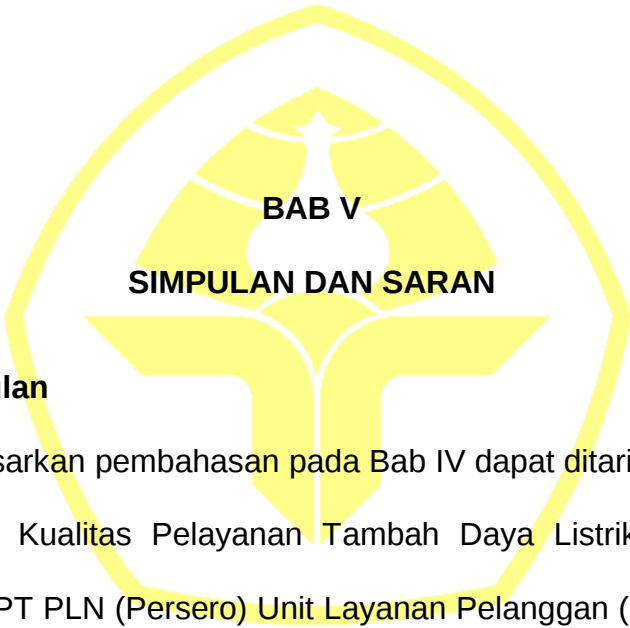


Gambar 1. 1 Analisis Data Miles, M.B dan Huberman

Sumber: https://www.researchgate.net/figure/Gambar-1-Komponen-Analisis-Data-Miles-M-B-Huberman-A-M1992-20_fig1_331066591



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV dapat ditarik simpulan yaitu Implementasi Kualitas Pelayanan Tambah Daya Listrik Berbasis PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta, yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi kualitas pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Kuta menunjukkan kemajuan YANG signifikan dalam memenuhi harapan pelanggan, meskipun masih ada ruang perbaikan. Dari aspek *Tangibles*, PLN Mobile menawarkan platform digital yang informatif dan notifikasi jelas, namun perlu

peningkatan antarmuka visual dan fitur interaktif. Dalam hal *Responsiveness*, PLN ULP Kuta telah memberikan respons cepat melalui sistem otomatis, namun waktu respons untuk kendala teknis yang memerlukan campur tangan manusia dan masih bisa ditingkatkan. Selanjutnya, aspek *Reliability* menunjukkan akurasi dan konsistensi proses yang baik, meskipun *bug* ataupun gangguan sistem sesekali masih perlu diatasi. Pada dimensi *Assurance*, PLN ULP Kuta menerapkan transparansi biaya, ketersediaan *call center*, profesionalisme pada petugas lapangan, dan yang terpenting, prioritas keamanan data pelanggan dengan enkripsi *end-to-end* dan otentikasi multi-faktor. Terakhir, dalam aspek *Empathy*, PLN Mobile telah menyediakan akses mudah dan antarmuka ramah pengguna, namun personalisasi layanan seperti notifikasi proaktif dan *follow-up* pasca-instalasi dapat lebih meningkatkan persepsi kepedulian. Secara keseluruhan, digitalisasi layanan ini adalah langkah maju, dan investasi berkelanjutan pada stabilitas sistem, serta personalisasi akan terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan temuan mendalam mengenai kendala yang dihadapi dalam implementasi kualitas pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN Mobile, dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy* masih memerlukan perbaikan signifikan. Pada dimensi *responsiveness*, kendala utama yaitu teridentifikasi adalah

keterlambatan pemasangan yang seringkali melampaui estimasi waktu yang telah dijanjikan, mengakibatkan kekecewaan dan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Hal ini sering disebabkan oleh keterbatasan material seperti kabel, atau meteran listrik. Sementara itu, dimensi *reliability* sangat dipengaruhi oleh aplikasi yang seringkali mengalami lag dan error, seperti informasi yang tidak akurat, pembaruan status yang lambat, atau bahkan kegagalan transaksi. Masalah teknis ini secara langsung dapat merusak kepercayaan pelanggan terhadap konsistensi dan akurasi layanan yang diberikan oleh PLN Mobile. Dan yang terakhir, pada dimensi *empathy*, kendala yang signifikan yaitu kurangnya pengertian dan perhatian dari pihak PLN terhadap masalah dalam kebutuhan pelanggan. Aspek ini menyoroti pentingnya seberapa jauh penyedia layanan memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, serta memahami keperluan khusus mereka. Dalam konteks aplikasi PLN Mobile, kendala empati bisa muncul jika informasi yang disediakan terlalu umum dan tidak sesuai dengan kondisi khusus pelanggan, seperti kesulitan yang mungkin mereka hadapi saat mengisi formulir atau mengunggah dokumen.

3. Pelayanan tambah daya listrik melalui aplikasi PLN Mobile menunjukkan pentingnya perbaikan strategis di semua dimensi SERVQUAL. Untuk meningkatkan aspek *responsiveness*, diperlukan adanya standarisasi prosedur dalam menangani permohonan dan

keluhan, termasuk penetapan target waktu yang realistis serta peningkatan kerjasama antar unit untuk meminimalkan penundaan instalasi. Selain itu, untuk mengatasi aspek *reliability*, PLN perlu melakukan audit dan optimalisasi sistem aplikasi secara rutin untuk mengurangi lag dan error pada aplikasi, serta memastikan konsistensi dan ketepatan data. Dan yang terakhir, aspek *empathy* dapat dicapai melalui pelatihan berkelanjutan bagi staf terkait ketrampilan teknis serta etika layanan, sementara dimensi *emphaty* memerlukan peningkatan budaya pelayanan pelanggan yang lebih pribadi dan proaktif dalam memahami dan menyelesaikan masalah pengguna. Dengan memfokuskan pada perbaikan dasar ini, diharapkan kualitas layanan penambahan daya listrik melalui PLN Mobile dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada PT PLN (Persero) ULP Kuta mengenai Implementasi Kualitas Pelayanan Tambah Daya Listrik Berbasis PLN Mobile, yaitu:

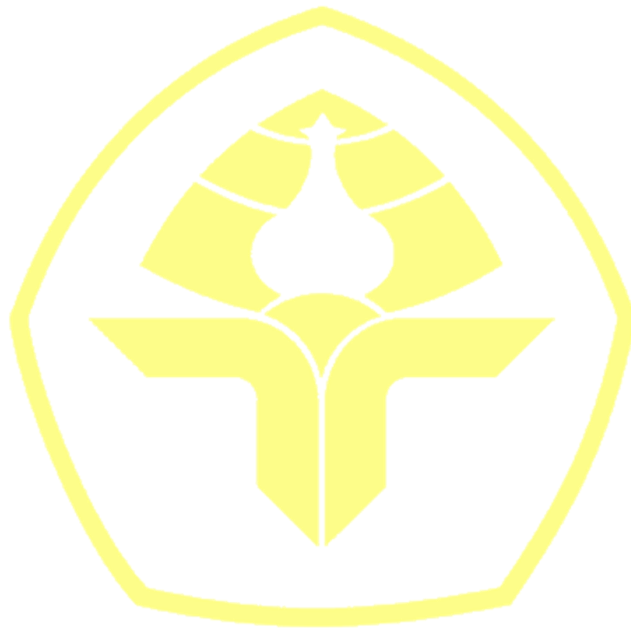
1. Berdasarkan temuan penelitian terkait keterlambatan pada saat proses instalasi atau pemasangan, Masalah ini dipicu oleh kekurangan bahan dan rendahnya efisiensi tim di lapangan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini, PLN perlu memperbaiki pengelolaan pengadaan dan distribusi bahan agar selalu tersedia saat diperlukan. Selain itu, diperlukan adanya peningkatan dalam pengawasan dan evaluasi kinerja tim teknis agar lebih teratur dan tepat waktu.

2. Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan, terutama terkait aplikasi yang sering mengalami lag dan error. Masalah ini menghambat kelancaran proses penambahan daya dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital dari PLN. Untuk memperbaiki keandalan layanan, diperlukan peningkatan pada sistem dan infrastruktur aplikasi agar dapat berfungsi dengan lebih stabil dan responsif. Di samping itu, pengujian berkala dan peningkatan kapasitas server bisa menjadi langkah pencegahan terhadap masalah teknis. Dengan aplikasi yang lebih dapat diandalkan, pelanggan akan merasa lebih nyaman serta yakin saat menggunakan layanan penambahan daya secara mandiri.

3. Untuk mencapai standar kualitas pelayanan yang unggul dan berkelanjutan, terutama dalam bentuk kurangnya perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan serta kendala pelanggan. Situasi ini bisa menyebabkan rasa tidak puas dan kebingungan bagi pelanggan saat mengajukan permohonan tambah daya. Diperlukan perbaikan dalam kualitas komunikasi dan pelatihan bagi petugas agar lebih

responsif dan peka terhadap situasi pelanggan. Salah satu solusi yang bisa diimplementasikan adalah dengan menyediakan poster yang menjelaskan langkah-langkah untuk tambah daya secara jelas dan terstruktur. Poster ini akan membantu pelanggan dalam memahami prosedur dengan lebih mudah dan mengurangi ketergantungan pada bantuan langsung dari petugas.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, M., & Putra, S. H. (2022). Perancangan aplikasi repository skripsi Universitas Amir Hamzah berbasis web. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(3), 589-598.

Amalana, A., & Erdiansyah, Y. T. (2024). *Pengembangan Website Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di Klinik Charista Medika* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech).

Anita, S. Y., Amiruddin, E. E., EDT, R. W., Wiratmo, L. B., Mustafa, F., Khairo, F., ... & Abdillah, F. (2023). *Perilaku Konsumen*. CV. Intelektual Manifes Media.

Aryani, D., & Riyadi, H. (2023). *Manajemen Kualitas Pelayanan: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Asri, Y., Suliyanti, W. N., Kuswardani, D., & Fajri, M. (2022). Pelabelan otomatis lexicon vader dan klasifikasi Naïve Bayes dalam menganalisis sentimen data ulasan PLN Mobile. *PETIR J. Pengkaj. dan Penerapan Tek. Inform*, 15(2), 264-275.

Balaka, M. Y. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif.

Butarbutar, M., Efendi, E., Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200-207.

Daryanto, A., & Setyobudi, I. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Fitriani, S., Nasution, A., & Zulfikar, T. (2024). "Service Responsiveness and Customer Satisfaction in the Digital Era." *Journal of Service Management Research*, 9(1), 22–31.

Furqan, Z. Y. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Kantin Aisyah Fakultas Sains Dan Teknologi UIN SUSKA Riau)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Handayani, L. T. (2023). *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)*. PT. Scifintech Andrew Wijaya.

Hendrawan, A. P. W., & Agustini, N. P. (2022). Simulasi Kendali Dan Monitoring Daya Listrik Peralatan Rumah Tangga Berbasis ESP32. *ALINIER: Journal of Artificial Intelligence & Applications*, 3(1), 54-68.

Hartono, B., & Wijaya, R. (2023). "Public Service Reliability in Post-Pandemic Indonesia: A SERVQUAL Approach." *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145–158.

Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2), 81-88.

TRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Manik, F., Surbakti, E., Husna, M., Siregar, I., & Haro, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi*, 2(4), 269-287.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis Methods Sourcebook*

Nasution, D., & Setyobudi, I. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*.

Nasution, M. A. A. H., Siswanto, S., & Suryana, E. (2023). Rancangan Media Pembelajaran Berupa Aplikasi Augmented Reality Berbasis Android. *Jurnal Media Infotama*, 19(2), 528-537. Nasution, M. A. A. H., Siswanto, S., & Suryana, E. (2023). Rancangan Media Pembelajaran Berupa Aplikasi Augmented Reality Berbasis Android. *Jurnal Media Infotama*, 19(2), 528-537.

Novaldy, T., & Mahpudin, A. (2021). Penerapan aplikasi dengan menggunakan barcode dan aplikasi untuk laporan presensi kepada orang tua. *ICT Learning*, 5(1).

Nurhadi, N. (2020). KONSEP PELAYANAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>

Permana, J. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS KULINER KEBAB BABAH ANTHA MEDAN. *Jurnal Mitra Prima*, 6(1).

Pertiwi, N. P., & Nirawati, L. (2024). Analisis Penerapan Aplikasi Transformasi Digital PLN Mobile Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 4367–4376. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1739>

Pratama, A. (2016). *Panduan Lengkap Listrik Rumah Tangga dan Industri*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Pratama, A., & Dewi, N. (2024). "Empathy as a Key Differentiator in Service Quality: A Study of Health Services in Urban Areas." *International Journal of Health Services and Management*, 6(1), 56–69.

Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Rahman, M. (2017). *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.

Ramadhani, M., & Yusuf, L. (2023). "Assurance in Education Services: Measuring Professionalism through SERVQUAL." *Indonesian Journal of Educational Management*, 10(3), 201–210.

Rudianto, B. (2021). "Tantangan dan Peluang dalam Pengelolaan Daya Listrik di Indonesia". *Jurnal Energi dan Lingkungan*, 9(1), 23-32.

Santoso, H. (2019). "Efisiensi Energi dalam Proses Tambah Daya Listrik". *Jurnal Teknik Elektro*, 14(2), 55-64.

Sulistiyo, U. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.

Sunyoto, D., & Saksono, Y. (2022). *Perilaku konsumen*.

Sulistiyo, U. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.

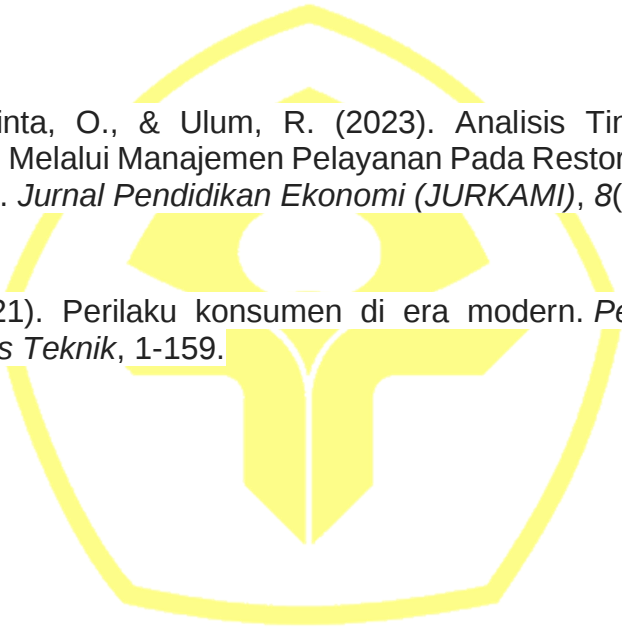
Tabina, G. (2024). Analisis Sistem Pengelolaan Arsip Inaktif di PT Prima Mitra Elektrindo. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(1), 48-62.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2023). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Wulandari, E., & Susanto, D. (2024). "Revisiting SERVQUAL Dimensions for E-Government Services." *Asian Journal of Public Administration*, 18(1), 88–104.

Zahroh, A., Arisinta, O., & Ulum, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Manajemen Pelayanan Pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 8(2), 412-422.

Zusrony, E. (2021). Perilaku konsumen di era modern. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 1-159.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI