



Analisis Manfaat Penggunaan PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru

Rizki Edom Noperion Manalu¹, Alya Al Haura², Adinda Eloyfani Ginting³,
Bella Amanda⁴, Hania Syakira⁵

¹⁻⁵ Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Sumatera Utara

Abstract. *In this era of globalization, business organizations must continue to improve the level of professional services in their respective fields. The use of PLN Mobile in the customer service department at PLN ULP Medan Baru has the potential to provide significant benefits in improving service quality and customer satisfaction. This application is expected to bring positive changes by providing easy access to information for customers regarding billing, blackouts, and other important information.*

The purpose of this research is to analyze the customer service and benefits of PLN Mobile at PLN ULP Medan Baru.

This study uses a qualitative approach to explore an in-depth understanding of the benefits of using PLN Mobile in the customer service department at PLN ULP Medan Baru. A qualitative approach allows researchers to understand customer perspectives, views, and experiences in depth and contextually.

Based on the results of the research and discussion conducted by the researchers, it can be obtained that the customer service and benefits of PLN Mobile at PLN ULP Medan Baru are quite good and very useful for customers at PLN ULP Medan Baru, Medan City to meet their electricity needs, complaints and complaints, however, socialization that has not been evenly distributed has resulted in there being PLN ULP Medan Baru customers who have not used the PLN Mobile application. The five dimensions of customer service used by researchers according to Tjiptono (2014: 18), namely the Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions at PLN ULP Medan Baru are quite good.

Keywords: *Customer Service, Benefit, PLN Mobile*

Abstrak. Di era globalisasi ini, organisasi bisnis harus terus meningkatkan tingkat pelayanan profesional dalam bidang masing-masing. Penggunaan PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Baru memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi ini diharapkan dapat membawa perubahan positif dengan memberikan kemudahan akses informasi kepada pelanggan terkait tagihan, pemadaman, dan informasi penting lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pelanggan dan manfaat PLN Mobile di PLN ULP Medan Baru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman mendalam tentang manfaat penggunaan PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Baru. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif, pandangan, dan pengalaman pelanggan secara mendalam dan kontekstual.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dapat diperoleh bahwa pelayanan pelanggan dan manfaat PLN Mobile di PLN ULP Medan Baru sudah cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan di PLN ULP Medan Baru Kota Medan untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan, akan tetapi, sosialisasi yang belum cukup merata mengakibatkan masih ada pelanggan PLN ULP Medan Baru yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Pada lima dimensi pelayanan pelanggan yang digunakan peneliti menurut Tjiptono (2014:18), yakni dimensi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy pada PLN ULP Medan Baru sudah cukup baik.

Kata kunci: Pelayanan Pelanggan, Manfaat, PLN Mobile.

LATAR BELAKANG

Distribusi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi masyarakat, sehingga pemerintah terus berupaya untuk menyediakan pasokan listrik yang memadai secara merata di seluruh wilayah Indonesia. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) berperan sebagai penyedia layanan dalam bidang kelistrikan untuk masyarakat. Misi mereka adalah mengoperasikan

tenaga listrik dengan peningkatan layanan yang konsisten, sehingga dapat memberikan wawasan kepada PLN tentang bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menjadi pedoman bagi PLN dalam merancang strategi yang tepat serta merespons perubahan perilaku PLN dan pelanggan dengan lebih cepat.

Penggunaan PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Baru memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi seluler ini diharapkan dapat membawa perubahan positif dengan memberikan kemudahan akses informasi kepada pelanggan terkait tagihan, pemadaman, dan informasi penting lainnya. Selain itu, adopsi teknologi ini diharapkan dapat memberikan efisiensi dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan responsivitas dan ketepatan dalam menangani keluhan serta permintaan pelanggan.

Dengan PLN *Mobile*, pelanggan di Medan Baru diharapkan dapat memiliki akses yang lebih mudah dan cepat dalam berinteraksi dengan PLN, sehingga membantu mengurangi waktu tunggu dan meminimalisir kebutuhan untuk mengunjungi kantor PLN secara fisik. Namun, untuk mencapai manfaat penuh dari aplikasi ini, perlu diperhatikan tingkat adopsi teknologi di masyarakat Medan Baru, serta ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk mengelola dan memberikan dukungan terhadap aplikasi ini. Evaluasi menyeluruh mengenai efektivitas pemanfaatan PLN *Mobile* dan kualitas pelayanan yang dihasilkan akan menjadi langkah penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi ini dan meningkatkan pelayanan PLN kepada pelanggan di wilayah tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti akan meneliti dengan judul “Analisis Manfaat Penggunaan PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru”.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan menurut Barata (2004) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Sartono (2001) dalam Kanedi (2017) pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak memiliki suatu wujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan sejalan dengan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Karakteristik Pelayanan

Menurut Fitzsimmons (2006), pelayanan pelanggan memiliki beberapa ciri atau karakteristik, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan

Kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.

2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*)

Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.

3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*)

Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak cukupnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.

4. Tidak berwujud (*intangibility*)

Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

5. Beragam (*heterogenity*)

Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

Dimensi Pelayanan

Menurut Gerson dalam Pasolong (2010:134), pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Zhethaml dalam Pasolong (2010:135) mengemukakan keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai

faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Strategi Meningkatkan Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut akan memiliki pengaruh yang cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1996:88- 96), yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan
4. Mendidik pelanggan tentang pelayanan
5. Mengembangkan budaya kualitas
6. Menciptakan *automating quality*
7. Menindaklanjuti pelayanan
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Pengertian Manfaat

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kata manfaat diartikan sebagai “guna, faedah, laba, untung”. Dari pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa manfaat-manfaat yang diperoleh itu tentunya akan menyebabkan perubahan terhadap suatu fungsi tertentu dalam suatu perbuatan. Pengertian pemanfaatan dalam penelitian ini adalah turunan dari kata “manfaat”, yaitu suatu perolehan atau pemakaian hal-hal yang berguna baik dipergunakan secara langsung maupun tidak langsung agar dapat bermanfaat. Menurut Davis (2008:14) persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, dalam arti bahwa adanya manfaat dari fasilitas internet akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut.

Pengertian Pelanggan

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2008:81), pengertian pelanggan (*customer*) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Menurut Griffin (2007) dalam Arfifahani (2018) pelanggan memberikan pandangan yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara pelanggan dan bukan hanya menarik pembeli. Pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli dari anda. Kebiasaan terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu.

PLN Mobile

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan bagian dari transformasi yang PLN lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada 31 Oktober 2016 ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara para pelanggan dengan PLN perihal layanan tentang ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu dari pelanggan yang akurat, tingkat validasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Sejak diluncurkan dengan tampilan dan berbagai fitur baru pada akhir tahun 2020 lalu, secara berkesinambungan PLN terus memberikan update fitur dan beragam layanan kepada pelanggan. Sebagai informasi, saat ini PLN *Mobile* memiliki beberapa fitur utama,

yaitu pembelian token bagi pelanggan pra bayar, pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan paska bayar, monitor penggunaan listrik dan pembelian token. *PLN Mobile* juga dilengkapi dengan fitur *Electric Vehicle* untuk mengetahui lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) terdekat, dan mengontrol dan memonitor proses pengisian baterai kendaraan listrik di SPKLU.

Manfaat dan Kelebihan *PLN Mobile*

Aplikasi *PLN Mobile* memiliki beberapa manfaat dan kelebihan sebagai berikut:

1. Pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi dan cepat.
2. Interaktif dan komunikatif antara pelanggan dan PLN.
3. Terciptanya keterbukaan informasi yang berimbang dalam batasan dan kaedah kode etik keamanan berlaku.

Lebih lanjut, manfaat dan kelebihan lain dari Aplikasi *PLN Mobile* yaitu:

- a. Melakukan Pembayaran Listrik
- b. Notifikasi Tagihan Listrik
- c. Pengaduan dan Keluhan Listrik
- d. Catatan Penggunaan Listrik
- e. Info Stimulus
- f. Penyambungan Baru
- g. Pengajuan Peningkatan Daya
- h. Simulasi Biaya
- i. Penyambungan Sementara
- j. *PLN Magazine*
- k. *Inconnect PLN*
- l. Rewards Aplikasi

METODE PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman mendalam tentang manfaat penggunaan *PLN Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Baru. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif, pandangan, dan pengalaman pelanggan secara mendalam dan kontekstual. Metode penelitian kualitatif yang dapat digunakan dalam penelitian ini termasuk wawancara mendalam dengan sejumlah pelanggan yang menggunakan *PLN Mobile*, observasi langsung terhadap interaksi

pelanggan dengan aplikasi, dan analisis dokumen atau data yang terkait dengan penggunaan aplikasi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di PLN ULP Medan Baru Jalan Sei Batu Gingging No. 9 Pasar X Merdeka, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara Pelanggan

Informan kami mengetahui aplikasi PLN *Mobile* melalui rekan kerjanya, mengingat pada saat itu informan kami menceritakan kepada rekan kerjanya bahwa di rumahnya sedang terjadi pemadaman listrik yang belum juga hidup hingga ia berangkat kerja padahal beberapa aktivitas di rumahnya membutuhkan listrik. Akibatnya informan kami pergi ke rumah rekan kerjanya untuk menyetrika pakaian yang rumahnya tidak jauh dari tempat dimana mereka bekerja. Karena hal ini, rekan kerja informan kami menyarankan untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* yang sangat memudahkan pelanggan untuk mengetahui berbagai informasi PLN terkait pengaduan kelistrikan, pengecekan tagihan, pemasangan baru, pengecekan keluhan, pembayaran iuran listrik tanpa dikenakan biaya sedikitpun, dan juga melalui aplikasi ini penggunaannya dapat mengakses berbagai informasi dan juga mempermudah dalam melakukan berbagai transaksi berbagai tagihan dan lainnya.

PLN *Mobile* Sebagai *Super App*

Tujuan diluncurkannya aplikasi ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi para pelanggan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda. Tim dari PLN ULP Medan baru terus mensosialisasikan mengenai kemudahan menggunakan layanan kelistrikan melalui PLN *Mobile* kepada seluruh pelanggannya. *Super App* PLN *Mobile* memiliki fitur-fitur yang semakin canggih serta mudah diakses dimana saja.

Terdapat beberapa fitur utama dari aplikasi *New PLN Mobile*, diantaranya adalah:

- a) Pembelian token bagi pelanggan pra bayar
- b) Pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan pasca bayar
- c) Monitor penggunaan listrik dan pembelian token
- d) Mengajukan layanan perubahan daya
- e) Swadaya catat angka meter (*Swacam*)
- f) Layanan pengaduan pelanggan

Gambar 4.3
PLN Mobile Super App



Sumber: web.pln.co.id

PLN Mobile Dalam Mengatasi Aduan Pelanggan

Aplikasi *PLN Mobile* diluncurkan sebagai sarana bagi para pelanggan untuk menemukan solusi dari masalah kelistrikan pelanggan, mulai dari pengajuan untuk pemasangan listrik baru, pengecekan tagihan, ubah daya, pengaduan keluhan atau gangguan, hingga pembelian token listrik dapat dilakukan melalui aplikasi ini. Sekarang pelanggan dapat menikmati berbagai fitur yang disediakan cukup dengan menggunakan smartphone saja.

Penggunaan PLN Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan

Aplikasi *PLN Mobile* merupakan bagian dari transformasi PLN untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sejak diluncurkan pada akhir tahun 2020 dengan tampilan dan fungsi baru, PLN terus memberikan pembaruan fungsional dan berbagai layanan kepada pelanggan. Mulai dari pengaduan gangguan kelistrikan, kebutuhan tambah daya, pasang baru, pasang sementara bahkan sampai sisi retail apabila masyarakat membutuhkan peralatan kelistrikan, layanan pemasangan kelistrikan maupun jasa services semua sudah tersedia di *PLN Mobile*.

Salah satu upaya PLN dalam meningkatkan pelayanan pelanggan adalah melalui Transformasi Pelayanan Teknis, atau Yantek *Optimization*. Pelayanan Teknis ini adalah ujung tombak dari pelayanan PLN kepada pelanggan.

Minat Pelanggan Dalam Penggunaan PLN Mobile di Medan Baru

Direktur Utama PLN Darmawan Prasodjo mengatakan, aplikasi *PLN Mobile* ini dikembangkan oleh perseroan untuk menjawab harapan-harapan dari seluruh pelanggan. Beliau mengatakan “PLN melakukan transformasi secara masif, salah satunya melalui digitalisasi di berbagai aspek, salah satunya layanan ke pelanggan melalui *PLN Mobile*. Dengan aplikasi ini kini pelanggan bisa menikmati kemudahan layanan kelistrikan dalam satu

gengaman,” ujar Darmawan. dan hingga saat ini, tercatat sudah lebih dari 36,67 juta masyarakat yang mengunduh dan 62,41 juta ID pelanggan terdaftar pada super app PLN *Mobile* dengan tingkat kepuasan 4,8 dari skala 5 di Play Store.

Melalui wawancara dengan salah satu pelanggan PLN ULP Medan Baru yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, aplikasi PLN *Mobile* ini sangat memudahkan penggunaanya karena didalamnya banyak menyediakan fitur yang dibutuhkan oleh pelanggan. Selain itu, aplikasi ini dapat diakses dari manapun untuk mengetahui informasi yang kita inginkan. Selain itu, fitur aplikasi ini yang terdapat informasi berita yang bermanfaat bagi pelanggan, informan kami juga menyampaikan bahwa ”aplikasi PLN *Mobile* ini fiturnya sangat banyak, sehingga memudahkan kami para penggunaanya ini”. Informan kami juga menyampaikan bahwa fitur yang paling berguna bagi informan kami dalam menggunakan aplikasi PLN *Moibile* ini adalah pengaduan gangguan dan keluhan melalui aplikasi tersebut. Hal ini dikarenakan informan kami dimudahkan oleh aplikasi ini untuk mengakses informasi yang diperlukan dari manapun dan kapan saja bisa diakses.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dibagian pelayanan pelanggan PLN ULP Medan Baru untuk mengetahui manfaat penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan sebagai berikut:

1. Menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sangat memudahkan pelanggan untuk mengetahui berbagai informasi PLN terkait pengaduan kelistrikan, pengecekan tagihan, pemasangan baru, pengecekan keluhan, pembayaran iuran listrik tanpa dikenakan biaya sedikitpun, dan juga melalui aplikasi ini penggunaanya dapat mengakses berbagai informasi dan juga mempermudah dalam melakukan berbagai transaksi berbagai tagihan dan lainnya.
2. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para pelanggan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda.
3. Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan sebagai sarana bagi para pelanggan untuk menemukan solusi dari masalah kelistrikan pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk PLN ULP Medan Baru, yaitu:

1. PLN ULP Medan Baru diharapkan bisa lebih sering dan merata lagi untuk melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* agar pelanggan PLN ULP Medan Baru dapat

menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan dapat merasakan manfaat penggunaan aplikasi PLN *Mobile* tersebut.

2. PLN ULP Medan Baru diharapkan bisa terus mempertahankan pelayanan pelanggan yang sudah cukup baik dan tentunya bisa memberikan yang lebih baik lagi.

DAFTAR REFERENSI

- Arfifahani, D. 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis. Dewantara*, 1(3), 42-47.
- Barata, 2004. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Davis. 2008. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. Universitas Trunojoyo Madura.
- Fitzsimmons & Fitzsimmons. 2006. *Service Management*. McGrawHill: Singapore. Guritno, P. 2013. *Menanamkan dan mengubah Budaya Organisasi di Perusahaan*.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F & Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.