

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto.2018. Manajemen Pelayanan Publik. Edisi 1. Penerbit UGM Press.
- Appin, Irman. 2022. Strategi Pengambilan Keputusan Untuk Meminimalkan Tunggakan Tagihan Listrik Pasca Bayar PT.PLN (Persero)
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Diyah, Budiningrum. 2010. Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik Di PT.PLN (Persero) APJ Surakarta.
- Djoko Adi, Waluyo.2020. Pengendalian Kualitas. Edisi 1. Penerbit: Scopindo Media Pustaka
- Ema, Reva, Shindy. 2019. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT.PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Edisi 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Laksana, Fajar.2018. Manajemen Pemasaran. Yigyakarta:Andi
- Maesaroh Ratu, 2019. Dampak Citra Dinasti, Kualitas Pelayanan Dan Harapan Wisatawan
- Razak, Mashur. 2016. Perilaku Konsumen. Makasar: Alaudin University Press.
- Sofian, 2022. Pengendalian Kualitas Untuk Menurunkan Klaim Internal Dengan Mengaplikasikan Metode PDCA. Edisi 1. Penerbit: Pascal Books.