J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.3, April 2025

# Optimalisasi Pelayanan Guna Meningkatkan Citra Perusahaan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP BRONDONG

**Adinda Eka Bunga Lestari[1], Acep Samsudin[2]**
[1,2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
E-mail: 22042010068@student,upnjatim.ac.id[1], acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id[2]

**Article History:**
Received: 06 Januari 2025
Revised: 04 Maret 2025
Accepted: 11 Maret 2025

**Keywords:** *Optimalisasi Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Prosedur Pelayanan, PT PLN (Persero)*

***Abstract:*** *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala yang dihadapi pegawai ULP Brondong dalam memberikan layanan kepada pelanggan serta merumuskan solusi yang efektif. Melalui pengumpulan data dari wawancara dan observasi, ditemukan bahwa masalah utama meliputi waktu perbaikan yang lebih lama dari estimasi, keterbatasan sumber daya, prosedur administrasi yang rumit, dan tantangan dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan komunikasi dengan pelanggan melalui saluran informasi yang transparan, evaluasi dan penambahan sumber daya, penyederhanaan prosedur layanan, serta edukasi kepada pelanggan mengenai penggunaan aplikasi digital. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai juga disarankan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan adaptasi teknologi. Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, sehingga kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik.*

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era digital yang semakin pesat, ekspetasi pelanggan terhadap kualitas layanan terus meningkat. Hal ini berlaku pula bagi sektor ketenagalistrikan, dimana PT PLN ULP Brondong menjadi salah satu unit layanan pelanggan memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Optimalisasi pelayanan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas interaksi dan pengalaman pelanggan dengan Perusahaan. Dalam situasi persaingan bisnis yang semakin intens, Perusahaan diharapkan secara terencana meningkatkan pelayanan yang mereka miliki, mulai dari penyusunan standar operasional hingga pelatihan bagi karyawan. Optimalisasi pelayanan tidak hanya sekadar memastikan ketersediaan pasokan listrik, namun juga mencakup aspek-aspek lain seperti kecepatan respon terhadap gangguan, kemudahan dalam pengurusan administrasi, dan kualitas interaksi dengan petugas pelayanan.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan badan usaha milik negara yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aspek ketenagalistrikan di Indonesia. Sebagai entitas milik negara, PLN memiliki kewajiban untuk mengembangkan dan mengelola sistem ketenagalistrikan serta

menyediakan layanan kepada berbagai kelompok pelanggan dengan tarif yang telah ditetapkan. PLN juga mengelola operasional sehari-hari, merencanakan kegiatan, serta mempersiapkan dan melaksanakan proyek-proyek terkait. Tugas-tugas ini sejalan dengan misi PLN untuk menjalankan usaha di bidang ketenagalistrikan dan sektor-sektor terkait lainnya, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, anggota korporasi, dan pemegang saham. PLN berkomitmen untuk menjadikan energi listrik sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendukung pertumbuhan ekonomi, serta melakukan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

PT PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Brondong merupakan unit operasional yang merupakan bagian dari PLN UP3 Bojonegoro, yang berfokus pada pelayanan pelanggan di tingkat lokal. Unit ini memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan mengelola distribusi listrik secara lebih efisien dan responsif. ULP Brondong bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dengan cara yang efektif, serta menyediakan akses yang lebih mudah bagi pelanggan untuk memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Dalam pelaksanaan fungsinya, ULP Brondong berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi optimalisasi pelayanan yang dapat diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Brondong guna meningkatkan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. Berfokus pada evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Selain itu, penulisan penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis berbasis data guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Dengan ini besar harapan PT PLN (Persero) ULP Brondong dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi yang dimiliki sebagai penyedia layanan kelistrikan yang terpercaya.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Pelanggan

Layanan pelanggan merupakan suatu tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang efektif. Proses ini melibatkan berbagai interaksi dan komunikasi yang berlangsung antara pelanggan dan pihak-pihak dalam organisasi, seperti karyawan, rekan kerja, dan pimpinan. Selain itu, layanan pelanggan juga melibatkan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap harapan pelanggan, serta upaya untuk menciptakan pengalaman positif. Dengan demikian, layanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan terhadap suatu produk atau jasa dan kenyataan yang diterima oleh individu tersebut. Kotler dan Keller (2016:196) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan puas atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima dengan kinerja (hasil) yang diharapkan. Richard Oliver (Barnes, 2003:64) merumuskan definisi kepuasan pelanggan sebagai tanggapan dari pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa suatu barang atau jasa, atau kombinasi dari keduanya, dapat memberikan tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pemenuhan ini dapat terjadi baik ketika hasil yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, yang dapat menyebabkan

ketidakpuasan, maupun ketika hasil yang diterima melebihi harapan pelanggan, yang dapat menciptakan rasa puas dan bahkan kegembiraan. Dengan demikian, penting bagi penyedia barang dan jasa untuk memahami harapan pelanggan agar dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka secara optimal.

Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan cenderung memiliki kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang serta menggunakan kembali jasa yang ditawarkan saat kebutuhan yang sama muncul di masa mendatang. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan tidak hanya berkontribusi pada peningkatan loyalitas, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk pertumbuhan dan pengembangan perusahaan.

Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen utama yang berpengaruh, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja berkaitan dengan persepsi pelanggan tentang apa yang mereka terima setelah menggunakan produk, yang mencakup berbagai aspek seperti kualitas, keandalan, dan efektivitas. Sementara itu, harapan adalah perkiraan yang dimiliki pelanggan mengenai apa yang akan mereka terima saat mengonsumsi produk, baik berupa barang maupun jasa. Dengan demikian, perbandingan antara harapan dan kinerja sangat menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Jika kinerja produk memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja produk berada di bawah harapan, pelanggan akan merasakan ketidakpuasan.

**Citra Perusahaan**

Citra perusahaan, menurut Adona (2006:107), adalah kesan atau impresi mental yang terbentuk dalam pikiran para khalayak menenai suatu perusahaan. Citra ini dibangung berdasarkan pengetahuan dan pengalaman masing-masing individu terhadap perusahaan tersebut. Dalam konteks ini, penting bagi perusahaan untuk secara sengaja menciptakan citra yang positif, sebagaimana diungkapkan oleh Sukantel dalam Asoemirat (2003:113). Citra yang positif dapat ditingkatkan melalui keberhasilan perusahaan dan sejarah atau riwayat yang dimilikinya.

Citra Perusahaan, yang merupakan persepsi publik terhadap suatu entitas bisnis, memiliki dampak yang substansial terhadap keberhasilan Perusahaan. Citra positif tidak hanya dapat menarik lebih banyak pelanggan tetapi juga meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, citra negatif dapat merugikan reputasi Perusahaan dan mengurangi pangsa pasar. (Kotler & Armstrong, 2018), citra perusahaan dibentuk melalui kualitas produk dan layanan serta pengalaman pelanggan yang diperoleh selama interaksi dengan perusahaan.

Lolo (2020) menambahkan bahwa citra perusahaan adalah “corporate image is a consumer’s perception of a corporate entity.” Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan adalah representasi tentang reputasi positif suatu perusahaan di mata pelanggan, yang mencakup pandangan mereka terhadap bisnis dan manajemen yang diterapkan oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, citra perusahaan tidak hanya krusial untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, tetapi juga berperan dalam keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan dalam pasar yang kompetitif. Kualitas pelayanan yang tinggi memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pelanggan mengenai citra Perusahaan. Komunikasi yang efektif dan standar layanan yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan citra positif PT PLN (Persero) di mata masyarakat, (Adolfina et al., 2014).

**METODE PENELITIAN**

Data yang digunakan dalam penulisan artikel ini diperoleh melalui dua metode utama, yaitu

wawancara dan observasi langsung. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara komprehensif dari narasumber, sementara observasi langsung bertujuan untuk mengamati fenomena yang relevan secara langsung di lapangan. Pemilihan metode ini bertujuan untuk menjamin keakuratan dan kedalaman data yang dikumpulkan. Wawancara dilakukan dengan salah satu pegawai ULP Brondong Divisi Ofkin yang tentunya sering berinteraksi dengan pelanggan. Hal ini ditujukan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai kendala yang dihadapi selama berinteraksi dengan pelanggan. Susan Stainback (1988) mengemukakan bahwa melalui wawancara, peneliti dapat memahami dengan lebih mendalam aspek-aspek yang dialami oleh partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Hal ini tidak dapat diperoleh hanya melalui observasi. Wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih kompleks dan nuansa dari pengalaman partisipan, yang sering kali tidak terlihat dalam pengamatan langsung. Selain itu, observasi langsung di lapangan juga dilakukan untuk mengamati interaksi pegawai dengan pelanggan secara langsung, sehingga dapat teridentifikasi permasalahan yang mungkin tidak disadari oleh pegawai maupun pelanggan. Marshall (1995) menyatakan bahwa, “through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those bahavior”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara dengan seorang pegawai ULP Brondong di Divisi Official Kinerja serta observasi langsung di lapangan, ditemukan beberapa temuan utama mengenai kendala yang dihadapi pegawai. Pertama, saat berhadapan dengan pelanggan yang tidak puas akibat masalah gangguan listrik atau tagihan, waktu perbaikan yang lebih lama dari yang diperkirakan dapat menjadi masalah. Pelanggan sering kali menunjukkan ketidaksabaran, sehingga diperlukan komunikasi yang lebih efektif untuk mencari solusi. Kedua, terdapat keterbatasan sumber daya, di mana jumlah petugas dan alat yang ada tidak mencukupi untuk menangani banyaknya laporan gangguan, terutama saat cuaca buruk atau bencana. Ketiga, prosedur yang dianggap terlalu panjang dan rumit membuat pelanggan merasa tidak puas dengan proses administrasi dan waktu tunggu untuk layanan tertentu, sehingga diperlukan edukasi dan pengelolaan ekspektasi yang lebih baik. Keempat, perubahan dalam teknologi dan regulasi mengharuskan petugas untuk beradaptasi dengan teknologi baru serta memberikan edukasi kepada pelanggan yang belum familiar, seperti penggunaan aplikasi pelayanan digital PLN Mobile.

Guna menjaga kepuasan pelanggan, pegawai berupaya untuk menjalankan tugas dengan sebaik mungkin, beberapa upaya yang dilakukan oleh petugas diantaranya, menyambut pelanggan dengan senyuman dan sapaan yang ramah, serta mendengarkan keluhan atau permintaan pelanggan dengan penuh perhatian dan empati. Pegawai juga harus memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur atau status permohonan pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, tanpa istilah teknis yang membingungkan. Selain itu, pegawai diharuskan untuk memberikan respons yang cepat dan tepat saat menjawab pertanyaan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui telepon. Dalam upaya mengutamakan kepuasan pelanggan, pegawai berusaha mencari solusi terbaik untuk permasalahan yang dihadapi pelanggan dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi sebelum mengakhiri interaksi. Pegawai juga harus tetap tenang dan profesional meskipun menghadapi pelanggan yang marah atau kesal, dengan menjaga sikap positif, maka akan tercipta suasana interaksi yang nyaman.

Menurut pegawai interaksi dengan pelanggan di PLN ULP Brondong telah berjalan dengan baik, terutama dalam memberikan solusi dan membangun hubungan yang positif. Beberapa aspek

yang sudah berhasil adalah komunikasi yang ramah dan profesional, di mana pelanggan merasa dihargai dan dipahami. Selain itu, penyampaian informasi yang jelas juga mendapat apresiasi dari banyak pelanggan. Respons cepat terhadap keluhan telah meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan kesabaran dalam situasi sulit perlu dilakukan, karena tekanan saat menghadapi pelanggan yang emosional dapat mempengaruhi konsentrasi. Selain itu, penting untuk mengadopsi pendekatan yang lebih personal dengan mendengarkan kebutuhan spesifik pelanggan dan menawarkan solusi yang lebih sesuai. Efisiensi dalam waktu respon juga perlu ditingkatkan agar proses pelayanan tidak terasa lambat. Terakhir, pemanfaatan teknologi digital untuk mengedukasi pelanggan tentang layanan online, seperti PLN Mobile, akan mengurangi kebutuhan mereka untuk datang langsung ke kantor. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pengalaman pelayanan dapat ditingkatkan dan hubungan dengan pelanggan semakin erat.

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi pegawai ULP Brondong dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penulis terah merumuskan solusi dan strategi yang komprehensif. Pertama-tama, untuk menangani masalah ketidakpuasan pelanggan akibat waktu perbaikan yang lebih lama dari estimasi, penting untuk memperkuat sistem komunikasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan saluran informasi yang transparan, seperti aplikasi atau portal web yang memberikan pembaruan real-time mengenai status perbaikan. Tersedianya aplikasi layanan berupa PLN Mobile merupakan jawaban dari permasalahan yang dialami, namun perlu adanya sosalisasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut khususnya bagi orang awam. Selain itu, pelatihan komunikasi bagi petugas perlu ditingkatkan agar dapat menjelaskan dengan jelas kepada pelanggan mengenai tahapan perbaikan dan memperkirakan waktu yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, strategi jangka pendek yang dapat diterapkan adalah melakukan penjadwalan ulang tugas dan meningkatkan efisiensi kerja dengan memprioritaskan laporan gangguan berdasarkan tingkat urgensinya. Dalam jangka panjang, pengadaan alat dan penambahan jumlah petugas harus dipertimbangkan, terutama pada saat cuaca buruk atau bencana. Kerjasama dengan lembaga lain atau relawan juga bisa menjadi pilihan untuk memperkuat tim saat terjadi lonjakan laporan.

Untuk mengatasi prosedur yang dianggap panjang dan rumit, perlu diadakan evaluasi menyeluruh terhadap proses administrasi yang ada. Penyederhanaan prosedur dan penggunaan teknologi untuk otomatisasi beberapa langkah dapat membantu mempercepat proses layanan. Selain itu, menyediakan sesi edukasi atau workshop bagi pelanggan mengenai prosedur yang berlaku dapat membantu mengelola ekspektasi mereka dan mengurangi rasa frustrasi. Berkaitan dengan perubahan teknologi dan regulasi, penting untuk melakukan pelatihan rutin bagi petugas agar mereka dapat dengan cepat beradaptasi dengan teknologi baru. Pengembangan modul pelatihan yang mencakup penggunaan aplikasi pelayanan digital PLN Mobile dan cara membantu pelanggan yang belum familiar dengan teknologi ini harus menjadi prioritas. Melalui pendekatan ini, pegawai tidak hanya menjadi lebih kompeten, tetapi juga dapat memberikan edukasi yang diperlukan kepada pelanggan. Dengan menerapkan solusi dan strategi ini secara konsisten, diharapkan dapat tercipta peningkatan dalam kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan efektivitas kerja pegawai di ULP Brondong.

## KESIMPULAN

Analisis ini menunjukkan bahwa pegawai ULP Brondong menghadapi sejumlah kendala signifikan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang berpotensi mengganggu kepuasan

pelanggan dan efisiensi operasional. Pertama, waktu perbaikan yang lebih lama dari yang diperkirakan saat menangani masalah gangguan listrik atau tagihan sering kali menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang mencerminkan perlunya komunikasi yang lebih baik mengenai status perbaikan. Kedua, keterbatasan sumber daya, baik dalam hal jumlah petugas maupun alat, menjadi tantangan serius, terutama pada saat cuaca buruk atau bencana, yang memperlambat respons terhadap laporan gangguan. Ketiga, prosedur yang dianggap panjang dan rumit membuat pelanggan merasa frustrasi, yang menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk menyederhanakan proses administrasi dan memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai langkah-langkah yang harus diambil. Keempat, perubahan teknologi dan regulasi memerlukan adaptasi yang cepat dari pihak pegawai, sehingga pelatihan berkelanjutan dalam penggunaan teknologi baru sangat penting. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, perlu ada strategi yang komprehensif yang mencakup peningkatan komunikasi, efisiensi kerja, penyederhanaan prosedur, serta pengembangan kompetensi pegawai. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih responsif dan memuaskan bagi pelanggan, sekaligus mendukung pegawai dalam menjalankan tugas mereka secara profesional dan efisien.

Saran yang dapat diberikan adalah agar manajemen ULP Brondong melakukan evaluasi berkala terhadap proses pelayanan dan sumber daya yang ada, serta mengimplementasikan sistem feedback dari pelanggan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Selain itu, penting bagi manajemen untuk mengadakan pelatihan rutin yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

## DAFTAR REFERENSI

Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara, 2(2), 105-116.

Aulia, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Gadai Pada PT. Pegadaian Cabang UPS Darussalam Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry). https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/21643

Cuandra, F. ., & Angesty, V. . (2024). Optimalisasi Layanan dan Operasional pada Best Laundry Guna Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, *4*(6), 974–979. https://doi.org/10.31004/jh.v4i6.1983

Jap, J., & Keni, K. (2023). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KESETIAAN NASABAH: KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 28(2), 257-271. http://dx.doi.org/10.35760/eb.2023.v28i2.7642

Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *10*(4), 62-71. https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43763

Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, F., ... &

Martono, S. M. (2024). Metode penelitian kualitatif. Penerbit Widina.

Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., ... & Sinthania, D. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. Pradina Pustaka.

Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *11*(4), 694-700. https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35998

Saing, D., & Suryanto, S. (2024). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aksesibilitas Aplikasi Pln Mobile: Sebuah Telaah Literatur. Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 7(3), 4514-4522. https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.9174

Setiawan, A. (2022). *OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA MEREK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN SERVICE PT. NASMOCO KALIGAWE SEMARANG* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG).http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/28734

Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan servqual. J. Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Tekonologi, 5(3), 342-347.

Zusmawati, Z., Magdalena, M. ., Fernos, J. ., & Ramadhani, A. S. . (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics and Digital Business Review*, *4*(1), 470–482. https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i1.371