



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT PLN (PERSERO) UP3 MARUNDA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA WARGA RT 12 RW 06 KELURAHAN ROROTAN, KECAMATAN CILINCING, JAKARTA UTARA)

Nugroho Hakario Dumadi¹, Edi Wijaya²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta Indonesia
Jl. Kramat Raya No 98 Jakarta Pusat, Indonesia

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oktober 2026

Revised Oktober 2026

Accepted Oktober 2026

Available Oktober 2026

rio011jkt@gmail.com,
edi.edj@bsi.ac.id

*This is an open access article
under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

*Copyright © 2023 by Author.
Published by Cahaya Ilmu Bangsa
Institute*

Listrik merupakan kebutuhan pokok masyarakat sehingga PT PLN (Persero) UP3 Marunda dituntut memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Namun, keluhan seperti lambatnya penanganan gangguan dan pemadaman listrik masih ditemukan, termasuk potensi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan yang diterima pelanggan di RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan, Jakarta Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan paradigma positivisme terhadap 75 responden kepala keluarga yang dipilih melalui teknik *sampling* jenuh (*sensus*). Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan SmartPLS versi 4 melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan *bootstrapping*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 4,43 dan kepuasan pelanggan sebesar 4,47 (kategori Sangat Setuju). Kualitas pelayanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*path coefficient* = 0,718; T-Statistic = 6,551 > 1,96; P-Value = 0,000 < 0,05), dengan R Square sebesar 0,515 dan F Square sebesar 1,063. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. PT PLN (Persero) UP3 Marunda disarankan mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan kompetensi petugas, dan memperluas pemanfaatan layanan digital seperti PLN Mobile.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT PLN (Persero), SmartPLS, Komunikasi

ABSTRACT

*Electricity is a basic necessity for the community, so PT PLN (Persero) UP3 Marunda is expected to provide optimal service quality. However, complaints about slow response to service disruptions and power outages persist, including a potential gap between expected and received service among residents of RT 12, RW 06, Rorotan Village, North Jakarta. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. A quantitative associative approach with a positivist paradigm was employed, involving 75 respondents who are heads of households, selected using saturated sampling (*census*). Data were collected through questionnaires, interviews, and observations, and analyzed using SmartPLS version 4 through validity tests, reliability tests, and *bootstrapping*. The descriptive analysis shows mean scores of 4.43 for service quality and 4.47 for customer satisfaction (Strongly Agree category). Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (*path coefficient* = 0.718; T-statistic = 6.551 > 1.96; P-value = 0.000 < 0.05), with an R Square of 0.515 and an F Square of 1.063. It can be concluded that service quality is an important factor in shaping customer satisfaction. PT PLN (Persero) UP3 Marunda is advised to maintain its service quality, improve staff competence, and expand the use of digital services such as PLN Mobile.*

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT PLN (Persero), SmartPLS, Communication

1. PENDAHULUAN

Listrik telah menjadi kebutuhan utama yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas masyarakat, baik di lingkungan rumah tangga, pendidikan, maupun pekerjaan. Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya aktivitas di berbagai sektor, kebutuhan terhadap energi listrik terus meningkat sehingga peran PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan listrik menjadi sangat strategis (Veranita & Hatimatunnisani, 2021). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, PT PLN (Persero) dituntut memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, sedangkan pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi menimbulkan ketidakpuasan (Veranita & Hatimatunnisani, 2021).

Namun demikian, kondisi di lapangan tidak selalu sejalan dengan harapan tersebut. Masih terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima, yang tercermin dari keluhan masyarakat (Rizki & Nasution, 2024), seperti lambatnya penanganan gangguan, kurangnya kejelasan informasi, dan respons pelayanan yang belum maksimal (Febriyanti & Syamsir, 2025). Fenomena ini juga terlihat di berbagai daerah, misalnya pemadaman listrik di Bali akibat gangguan sistem transmisi (Kementerian ESDM, 2025), keluhan gangguan listrik pada bulan Ramadhan yang disoroti Ombudsman (Ramadhan, 2025), serta keterlambatan pemulihan listrik di Aceh akibat kerusakan jaringan (PLN, 2025). Penelitian terdahulu pada umumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, termasuk pada layanan digital PLN Mobile (Febriyanti & Syamsir, 2025).

Fenomena serupa berpotensi terjadi di wilayah perkotaan seperti RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan, Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara. PT PLN (Persero) UP3 Marunda memang telah menunjukkan peningkatan pelayanan dengan menurunkan frekuensi dan durasi gangguan listrik, tetapi gangguan masih terjadi dan menjadi keluhan pelanggan. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan yang diterima inilah yang mendasari pentingnya penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan, Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda terhadap kepuasan pelanggan pada warga RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi dan *Public Relations*

Komunikasi berasal dari kata Latin *communicare* atau *communis* yang berarti “sama”, sehingga komunikasi berlangsung apabila terdapat kesamaan makna antarpelaku komunikasi. Lasswell menjelaskan komunikasi melalui pertanyaan *Who Says What in Which Channel to Whom with What Effect*, yang memuat lima unsur: komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek (Oktarina & Abdullah, 2017). *Public Relations* (PR) dipahami sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya (Cutlip dalam Utomo, 2021). Dalam konteks PT PLN, pelayanan kepada pelanggan merupakan titik temu yang paling nyata antara organisasi dan publiknya sehingga kualitas pelayanan berkaitan erat dengan citra dan kepercayaan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan, yang tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada proses penyampaian layanan (Tjiptono, 2022). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, di samping kualitas produk, harga, dan faktor situasional (Zeithaml, Bitner, & Gremler dalam Jumawan, 2024). Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler dalam Rifa'i, 2024). Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dipahami sebagai evaluasi pelanggan setelah menerima pelayanan yang ditunjukkan melalui kesesuaian harapan dan pengalaman, perasaan puas secara keseluruhan, serta keinginan untuk tetap menggunakan layanan (Azam, 2025). Kepuasan yang tinggi juga mendorong loyalitas, pembelian ulang, dan kesediaan merekomendasikan layanan (Alim et al., 2025).

Penelitian Terdahulu

Veranita dan Hatimatunnisani (2021) menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN Rayon Bandung Selatan. Aprianti (2022) menemukan bahwa seluruh dimensi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PLN, sedangkan Rizki dan Nasution (2024) menemukan bahwa *responsiveness* dan *reliability* paling berpengaruh. Sulkarnain (2025) serta Febriyanti dan Syamsir (2025) juga menunjukkan pengaruh signifikan pada konteks pelayanan umum dan layanan digital PLN Mobile.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka berpikir penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan (X) sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Berdasarkan kerangka berpikir dan tinjauan pustaka tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda terhadap kepuasan pelanggan.

H0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda terhadap kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dan paradigma positivisme. Pendekatan asosiatif dipilih karena penelitian bertujuan mengetahui pengaruh antara dua variabel (Sugiyono, 2017), yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian dilaksanakan pada April sampai Juli 2026 dengan unit analisis pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Marunda di RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan, Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah kepala keluarga (KK) pengguna layanan listrik PT PLN (Persero) UP3 Marunda di RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan sebanyak 75 KK. Teknik penarikan sampel menggunakan *sampling* jenuh atau sensus, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel karena jumlah populasi kurang dari 100 (Sugiyono, 2017; Subhaktiyasa, 2024). Dengan rumus $n = N$, diperoleh jumlah sampel sebanyak 75 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup, wawancara terstruktur, dan observasi nonpartisipan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan berupa buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Pengolahan data meliputi *editing*, *coding*, *scoring*, dan *tabulating* sebelum dianalisis menggunakan SmartPLS versi 4 (Setiabudhi et al., 2025).

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dalam dua tahap, yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) (Hair et al., 2021). Instrumen dinyatakan valid apabila *outer loading* $> 0,70$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,50$, serta memenuhi validitas diskriminan. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0,70$ (Mutiara et al., 2024). Pengujian hipotesis dilakukan melalui *bootstrapping*, dengan H1 diterima apabila T-Statistic $> 1,96$ dan P-Value $< 0,05$. Evaluasi model struktural menggunakan *path coefficient*, R Square, dan F Square dengan kriteria *effect size* kecil $\geq 0,02$, sedang $\geq 0,15$, dan besar $\geq 0,35$.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden berjumlah 75 orang yang seluruhnya merupakan kepala keluarga. Responden didominasi laki-laki karena kepala keluarga secara administratif umumnya tercatat laki-laki pada Kartu Keluarga, dan ID pelanggan listrik umumnya terdaftar atas nama kepala keluarga. Kelompok usia terbanyak adalah 31-40 tahun yang merupakan usia produktif; kuesioner juga disebarkan melalui tautan digital sehingga kelompok usia tersebut dinilai paling mampu mengaksesnya. Mayoritas responden berstatus bekerja, sejalan dengan peran kepala keluarga sebagai penanggung jawab ekonomi rumah tangga, termasuk pembayaran tagihan listrik.

Tabel 1. Karakteristik Responden (N = 75)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	68	90,7%
	Perempuan	7	9,3%
Usia (terbanyak)	31-40 tahun	27	36,0%
Status (terbanyak)	Bekerja	68	90,7%

Sumber: Data diolah, 2026

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner awal memuat 30 pernyataan, masing-masing 15 pernyataan untuk variabel X dan variabel Y. Pada pengujian pertama, sepuluh pernyataan pada variabel X dan sebelas pernyataan pada variabel Y tidak memenuhi syarat *outer loading* > 0,70. Setelah pengecekan validitas diskriminan, dua pernyataan pada variabel X kembali dieliminasi. Analisis dilanjutkan dengan tujuh pernyataan yang memenuhi kriteria, yaitu tiga pernyataan pada variabel X (X1, X5, X10) dan empat pernyataan pada variabel Y (Y2, Y6, Y10, Y13). Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,793 untuk variabel X dan 0,813 untuk variabel Y. Keduanya lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Uji	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,793	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,813	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SmartPLS 4, 2026

Deskripsi Jawaban Responden

Ketujuh indikator yang valid seluruhnya berada pada kategori Sangat Setuju. Pada variabel kualitas pelayanan, indikator tertinggi adalah X10, yaitu pengetahuan dan keahlian petugas dalam menangani gangguan kelistrikan (4,613). Pada variabel kepuasan pelanggan, indikator tertinggi adalah Y10, yaitu kepuasan menyeluruh terhadap pelayanan (4,547), sedangkan indikator terendah adalah Y13, yaitu keinginan untuk tetap menggunakan layanan (4,360), yang tetap tergolong tinggi.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Indikator Valid

Variabel	Indikator	Mean
Kualitas Pelayanan (X)	X1 - Fasilitas fisik kantor layanan bersih dan memadai	4,240
	X5 - Tagihan listrik akurat sesuai pemakaian aktual	4,427
	X10 - Petugas berpengetahuan dan berkeahlian dalam menangani gangguan	4,613
	Rata-rata variabel X	4,43
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y2 - Kecepatan penanganan gangguan sesuai harapan	4,480
	Y6 - Puas dengan cara petugas menangani keluhan dan laporan gangguan	4,493
	Y10 - Puas secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan	4,547
	Y13 - Akan tetap menggunakan layanan di masa mendatang	4,360
	Rata-rata variabel Y	4,47

Sumber: Data diolah, 2026

Secara keseluruhan, rata-rata kualitas pelayanan sebesar 4,43 dan kepuasan pelanggan sebesar 4,47, keduanya berada pada kategori Sangat Setuju. Responden menilai pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda sangat positif dan merasa sangat puas. Tingginya skor X10 dan Y10 menunjukkan bahwa kompetensi petugas di lapangan menjadi aspek yang paling dirasakan langsung oleh pelanggan, sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menempatkan dimensi *assurance* dan *responsiveness* sebagai penentu utama persepsi kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis dan Model Struktural

Hasil analisis model struktural disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Model Struktural

Ukuran	Nilai	Keterangan
<i>Path Coefficient</i> ($X \rightarrow Y$)	0,718	Positif dan kuat
<i>Sample Mean</i> (M)	0,704	Mendekati <i>original sample</i> (0,718); stabil
<i>Confidence Interval</i> (2,5%-97,5%)	0,447 - 0,855	Seluruhnya positif, tidak melewati nol
T-Statistic	6,551	> 1,96; signifikan
P-Value	0,000	< 0,05; signifikan
<i>R Square</i>	0,515	Moderat
<i>R Square Adjusted</i>	0,509	Selisih kecil (0,006); model konsisten
<i>F Square</i>	1,063	<i>Effect size</i> besar ($\geq 0,35$)

Sumber: Hasil olahan SmartPLS 4, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai *path coefficient* sebesar 0,718 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan pelanggan: semakin baik kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Nilai T-Statistic sebesar 6,551 (> 1,96) dan P-Value sebesar 0,000 (< 0,05) memenuhi kriteria pengambilan keputusan sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RT 12 RW 06 Kelurahan Rorotan.

Nilai *R Square* sebesar 0,515 berarti kualitas pelayanan menjelaskan 51,5% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 48,5% dipengaruhi variabel lain di luar model, seperti harga, citra perusahaan, atau faktor eksternal lainnya. Nilai *F Square* sebesar 1,063 tergolong *effect size* besar sehingga kontribusi kualitas pelayanan tidak hanya signifikan secara statistik, tetapi juga substantif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur 0,718. Temuan ini sejalan dengan Veranita dan Hatimatunnisani (2021) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan pada pelanggan PLN, serta Aprianti (2022) yang menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PLN. Hasil



serupa dilaporkan oleh Sulkarnain (2025) serta Febriyanti dan Syamsir (2025) pada konteks layanan digital. Konsistensi ini memperkuat bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor kepuasan pelanggan yang relevan lintas sektor dan lintas metode pengukuran.

Secara teoretis, hasil ini memperkuat relevansi konsep SERVQUAL dalam menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sektor jasa kelistrikan. Secara praktis, PT PLN (Persero) UP3 Marunda perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek pelayanan yang paling berkontribusi terhadap kepuasan, khususnya kompetensi petugas dalam menangani gangguan dan keluhan, guna menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hasil ini perlu ditafsirkan dengan hati-hati. Hanya tujuh dari 30 pernyataan awal yang lolos uji validitas sehingga indikator yang dianalisis belum mewakili kelima dimensi SERVQUAL secara utuh. Selain itu, penelitian dilakukan pada satu lingkungan RT dengan 75 responden yang didominasi kepala keluarga laki-laki sehingga generalisasi hasil terbatas.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Marunda dinilai sangat baik oleh responden dengan rata-rata 4,43 (Sangat Setuju), yang didukung oleh fasilitas fisik, keakuratan tagihan, serta pengetahuan dan keahlian petugas.
2. Kepuasan pelanggan berada pada kategori Sangat Setuju dengan rata-rata 4,47, yang tercermin dari kesesuaian pengalaman pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap penanganan keluhan, kepuasan menyeluruh, dan keinginan terus menggunakan layanan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*path coefficient* 0,718; T-Statistic 6,551; P-Value 0,000), dengan kontribusi sebesar 51,5% terhadap variasi kepuasan pelanggan (*R Square* = 0,515).

Berdasarkan kesimpulan tersebut, PT PLN (Persero) UP3 Marunda disarankan mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan berkala, serta memperluas pemanfaatan layanan digital seperti PLN Mobile. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti citra perusahaan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan, serta memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden.

REFERENSI

- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee*.
- Aprianti, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero)*.
- Azam, A. M. M. L. Z. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Widina Media Utama.
- Febriyanti, F., & Syamsir. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN ULP Koto Tuo. 9, 22198-22206.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer Nature Switzerland AG.



- Jumawan, A. I. P. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Kementerian ESDM Lakukan Investigasi Penyebab Pemadaman di Bali. (2025). <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/kementerian-esdm-lakukan-investigasi-penyebab-pemadaman-di-bali>
- Mutiara, A., Sakhina, P., & Kuswati, R. (2024). Uji Validasi Instrumen Penelitian Model Intention Follow Green Account. 5(4), 2906-2913.
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik* (1st ed.). CV Budi Utama.
- PLN. (2025). *PLN Minta Maaf Pemulihan Listrik di Aceh Terhambat, Tetap Berkomitmen Percepat Penormalan*. <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2025/12/pemulihan-listrik-aceh-pln-minta-maaf-dan-percepat-penormala>
- Ramadhan, A. (2025). *Ombudsman Aceh Minta PLN Tidak Lakukan Pemadaman Listrik Selama Ramadhan 2025*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-aceh-minta-pln-tidak-lakukan-pemadaman-listrik-selama-ramadhan-2025>
- Rifa'i, K. (2024). *Kepuasan Konsumen* (1st ed.).
- Rizki, M., & Nasution, V. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tarif Daya 900VA PT PLN ULP Wayhalim. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5, 80-100.
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4* (1st ed.). Borneo Novelty Publishing.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 9, 2721-2731.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (25th ed.). Alfabeta.
- Sulkarnain, M. (2025). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Malili. 5(3), 368-372.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI Yogyakarta.
- Utomo, A. R. A. D. M. B. (2021). *Buku Ajar Dasar-Dasar Public Relations* (1st ed.). UMSIDA Press.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 249-259. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.580>