

DAFTAR PUSTAKA

Febrianti, R. A., Latief, F., & Dirwan. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Makassar. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 14(2), 273-287.

Humaira, I., & Sagoro, E. M. (2018). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan, dan Kepribadian terhadap Perilaku Manajemen Keuangan pada Pelaku UMKM Sentra Kerajinan Batik Kabupaten Bantul. *Jurnal Nominal*, 7(1), 96-110.
(Referensi terkait perilaku manajemen keuangan)

Kholilah, N., & Iramani, R. (2013). Studi Perilaku Keuangan Keluarga Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(1), 69–80. <https://doi.org/10.14414/jbb.v3i1.255>

Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44.
(Referensi klasik untuk literasi keuangan).

Ramdani, M. A. O., dkk. (2025). Pengoperasian Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Ambulu. *Jurnal Administrasi Publik*.

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

Wahid, N., & Ratmono, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada ULP PLN Metro). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.

A. Bunga Akhirilanda, E. Suprayitno, and I. Nasution, “Pengaruh E-Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan,” 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRMB>

Y. A. Kau, E. Mus Abdul, O. Ishak, and W. Panigoro, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile,” 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/jemai>

M. Hadi and K. St, “The Effectiveness of Implementing the Digitization Program for Integrated Procurement of Goods and Services to Achieve Procurement Goals and Targets at PT PLN (Persero),” 2024. [Online]. Available: <https://www.jisem-journal.com/>

H. Hermawan, T. Abduh, and S. Mardjuni, “Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kualitas Pendidikan Terhadap Efektivitas PLN Mobile Melalui Peningkatan User Aktif PLN Mobile di Wilayah Kerja PT PLN (Persero) ULP Malili,” *Indonesian Journal of Business and Management*, vol. 7, no. 2, pp. 303–309, Jun. 2025, doi: 10.35965/jbm.v7i2.5181.

M. Ilham, “Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Accpetance Model (TAM),” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 58–62, 2021.

S. Yuliana, N. Norisanti, and F. Mulia, “Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan,” *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, vol. 1, no. 2, pp. 356–364, Dec. 2019, doi: 10.31539/jomb.v1i2.698.