

WORKS CITED

- Anggito, Albi & Setiawan, Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Ariga, Abdul R., Supaidi, A., Aslamiah, I., & Ibrahim, Ali. (2018). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi BGES Pada PT Telkom Witel Sumsel*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), p. 72-78.
- Aryska, Metha. (2017). *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. *JOM FISIP*, 4(1), p. 1-15.
- Crossman, Ashley. (2020, February 02). An Overview of Qualitative Research Methods. Retrieved from <https://www.thoughtco.com/qualitative-research-methods-3026555>
- Fernandes, Yolanda Darma & Marlius, Doni. (2018). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat Cabang Utama Padang*. Retrieved from <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Gitosudarmo, Indiryo. (2002). *Pengantar Bisnis, Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, M Iqbal. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hartono, Winastyo Febrianto & Rotinsulu, Jopie Jorie. (2015). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Prima Inti Citra Rasa Manad*. *Jurnal EMBA*, 3(2), p. 908-916.
- Haryanti, Nik & Baqi, Diyanus Abdul. (2019). *Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), p. 101-128.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid I, Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Morisson. (2007). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Ramdina Perkasa.
- Prabu, Aldila Saga & Wijayanti, Dewie Tri. (2016). *Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), p. 104-117.
- Rahardjo, Mudjia. (2011, June 10). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Retrieved from <https://www.uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Remus, Sahat Parulian. (2016). *Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Target Penjualan Pada PT Massindo Karya Prima Medan*. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 2(2), p. 33-45.
- Setiadi, Ahmad. (2016). *Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektivitas Komunikasi*, p. 17-22.
- Sitorus, MTF. (1998). *Penelitian Kualitatif: Suatu Perkenalan*. Bogor: Dokis.
- PT PLN (Persero). (2007). *Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 36 Tahun 2007 Tentang Aturan Logo PT PLN (Persero)*. Jakarta.
- PT PLN (Persero). (2018). *Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 219 Tahun 2018 Tentang Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta Posisi 1 Januari 2021*. Yogyakarta.
- PT PLN (Persero). (2012). *Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 241 Tahun 2012 Tentang Pemetaan Proses Bisnis PT PLN (Persero)*. Jakarta.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PT PLN

THE CUSTOMER SERVICE PROGRAMS CONDUCTED BY THE MARKETING AND CUSTOMER SERVICE DIVISION AT PT PLN

(PERSERO) UP3 YOGYAKARTA IN ENHANCING THE COMPANY REPUTATION

ANAS KARUNIA ASTUTI, Andri Handayani, S.S., M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta. *Profil Perusahaan: Sejarah, Visi dan Misi, Motto, Tujuan dan Objektif serta Filosofi Logo Perusahaan. Yogyakarta.*