DAFTAR PUSTAKA

Afnibar, and Dyla Fajhriani. 2020. “Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Kegiatan Belajar (Studi Terhadap Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang).” *AL MUNIR: Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 11 (1): 70–83.

Aprianti, Vika. 2020. “Service Innovation Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bidang Jasa Asuransi.” *Economics Professional in Action (E-Profit)* 2 (1).

Basuki, Yayuk, R Kasmad, and N Nasrulhaq. 2018. “Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile Si-Cakep Di Kabupaten Wajo).” *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan* 2 (3): 207–16.

Cahyono, Anang Sugeng. 2016. “Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia.” *Publiciana* 9 (1): 140–57. https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/79/73.

Fajrian, Nispi. 2022. “Pentingnya Reminder Untuk Pengingat Jadwal Kegiatan.” DoCheck. 2022. https://docheck.id/pentingnya-reminder-untuk-pengingat-jadwal-kegiatan/.

Hakim, Lukman Nul. 2013. “Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit.” *Aspirasi* 4 (2): 165–72. https://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/501.

Hasanah, Hasyim. 2017. “Teknik-Teknik Observasi” 8 (1): 21. https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163.

IDRUS, ALWI. 2015. “Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistik Dan Analisis Butir.”

Ismail, Taupik, and Yusuf Ramayani. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 5 (3):413–23. https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479.

Joshua, Renaldo. 2023. “WhatsApp Blast: Apa Itu, Manfaatnya, & Cara Menggunakannya.”Glints.Com.2023. https://glints.com/id/lowongan/whatsapp-blast-adalah/#.ZEz7v85By5c.

Jumiatmoko, Mr. 2016. “WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab.” *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial* 3 (1): 51. https://doi.org/10.21580/WA.V3I1.872.

Kompas.com. 2022. “Mengenal Microsoft Excel Beserta Manfaat Dan Rumusnya Halaman All - Kompas.Com.” 2022. https://tekno.kompas.com/read/2022/02/10/14150067/mengenal-microsoft-excel-beserta-manfaat-dan-rumusnya?page=all.

Lodi, Indonesia. 2022. “5 Faktor Kepuasan Pelanggan Yang Wajib Anda

Pahami.”2022.

https://lodi.id/2022/03/15/5-faktor-kepuasan-pelanggan-yang-wajib-anda-pahami/.

Marten, Prasetyo Junior. 2016. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang).” *Jurnal Algoritma* 12 (1): 579–87.

http://jurtek.akprind.ac.id/bib/rancang-bangun-website-penyedia-layanan-weblog.

Matantu, Ret Ningsih, Dolina L. Tampi, and Mangindaan Joane. V. 2020. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado.” *Productivity* 1 (4): 355–60.

Muchlisin, Riadi. 2019. “Karakteristik, Jenis Dan Prosedur Penelitian Kualitatif.” Kajian Pustaka. 2019. https://www.kajianpustaka.com/2019/04/karakteristik-jenis-dan-prosedur-penelitian-kualitatif.html.

Muntaqo, Rifqi. 2017. “Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Perkembangan Budaya Masyarakat.” *Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat*, 12–20.

Nadhif, Arum Zahra, and Fitrotun Niswah. 2018. “Inovasi Layanan PLN Mobile Di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan.” *Publika* 6 (2): 1–7. https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663.

Nadhira. 2021. “Potret Kelistrikan Indonesia Pada Era Digital.” Bincangkelistrikan. 2021.

https://bincangenergi.id/potret-kelistrikan-indonesia-pada-era-digital/.

Nugrahani, Farida. 2017. “Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa.”

Nur Aeni, Siti. 2022. “Menilik Sejarah Media Sosial, Manfaat, Dan Contohnya - Teknologi Katadata.Co.Id.” 2022. https://katadata.co.id/sitinuraeni/digital/6246823429ac2/menilik-sejarah-media-sosial-manfaat-dan-contohnya.

Pisciesha, Qudsi Auliya. 2016. “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar Di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya.” *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik Unair* 4.

Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, and Wirman Syafri. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*.

Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiah, Andri Purwanugraha, and Popy Nur Elisa. 2021. “Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar.” *Jurnal Basicedu* 5 (1): 446–52. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787.

Prof. Dr. H. Mudjia, Rahardjo M. Si. 2010. “Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif.” 2010. https://uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html.

Raza, Erwin, La Ode Sabaruddin, and Aziza Leila Komala. 2020. “Manfaat Dan Dampak Digitalisasi Logistik Di Era Industri 4.0.” *Jurnal Logistik Indonesia* 4 (1): 49–63. https://doi.org/10.31334/logistik.v4i1.873.

Rijali, Ahmad. 2019. “Analisis Data Kualitatif.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17 (33): 81. https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374.

Seputarpengetahuan. 2018. “√ 21 Pengertian Media Sosial Menurut Para Ahli (Lengkap).” Seputarpengetahuan.Co.Id. 2018. https://www.seputarpengetahuan.co.id/2018/03/pengertian-media-sosial-menurut-para-ahli.html.

Sofyan, Andi. 2020. “EZ Digital - Perkembangan Digitalisasi Di Indonesia.” Ezdigital.Id. 2020. https://ezdigital.id/article/perkembangan-digitalisasi-di-indonesia.

Valentino, O, and M A Surianto. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Inovasi Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Dulin Diluk.” *Jurnal AKMAMI (Akuntansi …* 3 (1): 87–96. http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/download/573/600.

Wibawa, I Gusti Made Satriya, I Made Sukarsa, and Agung Cahyawan W. A.A.K. 2015. “Aplikasi Sistem Reminder Masa Kadaluarsa Berbasis GIS Dengan Platform Android.” *Formação (Online)* 1 (20): 50–63.

Wibowo, Agusta Ari, and Setyohadi Pratomo. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi.” *Jurnal Media Administrasi* 3 (1): 42–49.

Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman. 2018. “Strategi Pesan PT. Air Mancur PadaWebsite Dalam Membangun Citra Peduli Kepada Masyarakat.” *Angewandte Chemie International Edition* 3 (1): 10–27. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf.

Wicaksono, AP. 2017. “Metode Penelitian.”

Widjaja, Ezra Laurentia, and Agung Harianto. 2017. “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air.” *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa* 5 (2).

Yuliana, Shintya, Nor Norisanti, and Faizal Mulia. 2019. “View of Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” Journal.Ipm2kpe.or.Id. 2019. https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOMB/article/view/698/662.