

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN PENANGANAN  
KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PT. PLN (PERSERO)  
ULP DEPOK KOTA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**ROSA JANATUL HIRA**

**24220073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI  
MARGONDA**

**2026**

## PERSEMBAHAN

*Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum  
hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri  
(Qs. Ar-Ra'd: 11)*

*Ketahuilah bahwa kemenangan itu Bersama kesabaran,  
jalan keluar itu Bersama kesulitan,  
dan bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan  
(HR.Tirmidzi)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Syachroni dan Ibu Samah, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, pengorbanan, kesabaran, serta dukungan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala perjuangan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
2. Kakak, Kak Lanny dan Kak Jhony, Serta kakak-kakak penulis yang lain yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta membiayai pendidikan penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan. Terima kasih atas setiap pengorbanan, perhatian, dan kepercayaan yang diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian dengan limpahan rezeki dan keberkahan.
3. Grup “One Family”, Khansa Sausan, Nazwa Khoirunisa, Salma, Selisha dan keluarga masing-masing nama yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sejak duduk di bangku SMP. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat, serta selalu mendukung penulis dalam setiap proses hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan ini.

4. Grup "Jalan-Jalan Kemana", terutama rahma nur aulia yang sering penulis ajak berdiskusi. Terima kasih telah menjadi penghibur di tengah kesibukan menyusun tugas akhir. Meskipun nama grupnya mengajak jalan-jalan yang hingga kini belum juga terlaksana, kebersamaan, candaan, dan dukungan kalian telah memberikan warna dan semangat bagi penulis.
5. Bapak Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, saran kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir. Terima kasih juga kepada teman-teman satu bimbingan yang telah saling berbagi ilmu, pengalaman, dan semangat hingga Tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Cafe Millpoint, Perpustakaan Indonesian International Islamic University dan Kota Bogor, yang telah menjadi saksi perjalanan penulis dalam menyusun tugas akhir. Terima kasih karena telah menjadi tempat yang nyaman untuk belajar, berpikir, mencari inspirasi, dan mengumpulkan kembali semangat di setiap proses yang dilalui.
7. Seseorang yang pernah kebersamaan penulis empat tahun yang lalu, terima kasih atas setiap cerita, kenangan, dan pelajaran yang pernah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Mohon maaf karena pada akhirnya penulis memilih melanjutkan perjalanan ini sendiri untuk lebih memfokuskan diri dalam menyelesaikan pendidikan dan meraih gelar Sarjana.
8. Keluarga besar PT. PLN (Persero) ULP Depok Kota, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, memperoleh pengalaman, serta menjadi bagian dari lingkungan kerja yang penuh ilmu dan pembelajaran. Terima kasih atas bantuan, arahan, dan dukungan yang diberikan selama proses magang maupun penelitian tugas akhir ini.

9. Terakhir, untuk diri penulis sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk bangkit setiap kali merasa lelah, kecewa, dan ingin menyerah. Tidak semua perjalanan berjalan sesuai harapan, tetapi setiap proses telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih kuat. Semoga gelar Sarjana Manajemen ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik, serta menjadi langkah kecil untuk membanggakan keluarga dan mewujudkan impian-impian yang masih menunggu untuk diraih.



## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rosa Janatul Hira  
NIM : 24220073  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Studi Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: "Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT.PLN (Persero) ULP Depok Kota", adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 25 Juli 2026  
Yang menyatakan,



Rosa Janatul Hira

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rosa Janatul Hira  
NIM : 24220073  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Studi Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT.PLN (Persero) ULP Depok Kota", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 25 Juli 2026  
Yang menyatakan,



Rosa Janatul Hira

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rosa Janatul Hira  
NIM : 24220073  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang : Strata Satu (S1)  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PLN  
(PERSERO) ULP DEPOK KOTA

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 25 Juli 2026

### PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Wahid Akbar Basudani S.E.,M.M.



  
Ditandatangani Digital:  
Wahid Akbar Basudani  
2026-08-10 20:04:50

### DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Ida Zuniarti , S.E., M.M.



  
Ditandatangani Digital:  
Ida Zuniarti  
2026-08-10 15:27:54

Penguji II : Dr. Sri Rusiyati , S.E., M.M.



  
Ditandatangani Digital:  
Sri Rusiyati  
2026-08-10 14:31:09

## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT.PLN (Persero) ULP Depok Kota”** adalah hasil karya tulis asli Rosa Janatul Hira dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

|         |                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Nama    | : Rosa Janatul Hira                                                            |
| Alamat  | : Jl. Tirtakencana 1 Rt.08/03 No.08 Kel. Tirtajaya Kec Sukmajaya<br>Kota Depok |
| No.Telp | : 087870557283                                                                 |
| E-mail  | : <a href="mailto:rosajanatulhira@gmail.com">rosajanatulhira@gmail.com</a>     |

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri, dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. PLN (Persero) ULP Depok Kota."**

Penyusunan tugas akhir ini dilaksanakan berdasarkan hasil penelitian, observasi, serta kajian literatur yang relevan. Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si, MM, M.Kom, IPU, ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Dr. Nita Merlina, M.Kom. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Instianti Elyana, M.M., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir ini.

6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf, karyawan, dan dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri atas pelayanan dan dukungan yang diberikan.
8. Pimpinan beserta seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Depok Kota yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan karya ilmiah ini.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, serta menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti selanjutnya, dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 25 Juli 2026

Penulis



Rosa Janatul Hira

## ABSTRAK

**Rosa Janatul Hira (24220073), Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT.PLN (Persero) ULP Depok Kota**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, promosi, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Sampel penelitian berjumlah 250 pelanggan PT PLN (Persero) ULP Depok Kota. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1.1.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta mampu memediasi pengaruh kualitas produk, promosi, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas produk, efektivitas promosi, dan penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.

**Kata kunci:** kualitas produk, promosi, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, SEM-PLS.

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ABSTRACT

**Rosa Janatul Hira (24220073), *The Influence of Product Quality, Promotion, and Complaint Handling on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at PT PLN (Persero) ULP Depok City***

*This study aims to analyze the effect of product quality, promotion, and complaint handling on customer loyalty, with customer satisfaction serving as an intervening variable at PT PLN (Persero) ULP Depok Kota. The study employed a quantitative research method using a purposive sampling technique. The research sample consisted of 250 customers of PT PLN (Persero) ULP Depok Kota. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) approach with SmartPLS 4.1.1.8 software. The results indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty. Promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction but does not have a direct significant effect on customer loyalty. Complaint handling has a positive and significant effect on both customer satisfaction and customer loyalty. Furthermore, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty and mediates the relationships between product quality, promotion, and complaint handling with customer loyalty. Therefore, improving product quality, implementing effective promotional strategies, and providing effective complaint handling can enhance customer satisfaction and strengthen customer loyalty at PT PLN (Persero) ULP Depok Kota.*

**Keywords:** product quality, promotion, complaint handling, customer satisfaction, customer loyalty, SEM-PLS.

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, M. A. A., Faiza Husnayeni Nahar, & Robbyansah. (2025). Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Benefits Offered Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi*, 2(2), 117–132. <https://doi.org/10.63447/jmt.v2i2.1593>
- Agung, M., Nugroho, A., & Susila, I. (2026). Analisis Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Sim Card Telkomsel pada Masyarakat Kota Surakarta. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 237–251. <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/gemilang/article/view/3407>
- Ainurrofqin, M. (2023). *SUKSES BERBISNIS DENGAN MARKETING PLAN*. Anak Hebat Indonesia.
- Aisyah Indrawati, S., Syafrida, I., Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, P., & Negeri Jakarta, P. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Aplikasi Bibit Investasi Reksa Dana Syariah)* (Vol. 11, Number 1).
- Aisyah, S., Marliyah, M., & Tanjung, S. W. (2024). Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Economic Reviews Journal*, 3(2), 738–757. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i2.189>
- Alyanas, A. (2024). Efektifitas Penanganan Komplain Melalui Aplikasi PLN Mobile Untuk Mendukung Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di PT PLN ULP Balikpapan Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 3(2), 311–316. <https://doi.org/10.47233/jemb.v3i2.2405>
- Basuki, & Tami, E. E. (2022). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia*. 4, 5443–5457.
- Budiono, E. (2025). *Kementerian ESDM: Sebanyak 10.882 Pelanggan PLN Nikmati Aliran Listrik PLTS Atap*. <https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/936216/index.html>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Christiana Iman Kalis, M., Bagus Purmono, B., Afifah, N., & Setiawan, H. (2025). Customer Loyalty Nasabah Bsi: Peran Customer Satisfaction Terhadap Service Quality Dan Complaint Handling. *Jambura*, 8(2), 1036–1047. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (2023a). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS. In *DIPONEGORO JOURNAL OF*

- Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (2023b). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: DENGAN VARIABEL MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT* Volume 12, Nomor 1, Tahun 2023, Halaman 1, 12(2016), 1–13.
- Darandono. (2024). *Jumlah Pelanggan PLTS Pada 2018-Okttober 2024 Naik 16 Kali Lipat*. <https://swa.co.id/read/453527/jumlah-pelanggan-plts-pada-2018-oktober-2024-naik-16-kali-lipat>
- Dr. Kasmir, S.E., M. M. (2022). *COSTUMER SERVICES EXCELLENT Teori dan Praktik*. RajaGrafindi Persada.
- Dr. Pahmi, SE., M. S. (2024). *Kualitas Produk dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat* (M. Dr. Abdul Karim, SE. & Copyright, Eds.). Nasmedia.
- Ester, E., Tandela, C., Halim, F., & Lubis, T. W. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 15(1), 39–53. <https://doi.org/10.55601/jwem.v15i1.1612>
- Farouk, R. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGGUNA JASA MASKAPAI CITILINK DI INDONESIA DENGAN METODE SEM-PLS Rafael. *Jurnal Humaniora, Sosial Dan Bisnis Vol.*
- Ghozali, I. (2023). Partial Least Square Smart PLS 4.0 Konsep, Teknik dan Aplikasi. In *Bab III Metoda Penelitian*. <http://repository.stei.ac.id/6706/>
- Giawa, P., Ichsan, R. N., & Hiya, N. (2025). Pengaruh Lokasi dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Pegadaian Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pegadaian (Persero) Upc Pelajar Medan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1303–1314.
- Hair, Jr., J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, & Marko. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Sage Publishing* (Vol. 3, Number 1).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. [www.cengage.com/highered](http://www.cengage.com/highered)
- Hardini, R. (2024). The Impact of Product Quality, Brand Image, and Price Perception on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction with Nitrea Products at PT. Pupuk Kujang Cikampek in Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 9687–9706. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Hartini, R., & Heriputranto, L. A. (2025). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel

- Intervening (Studi Pada Pelanggan Kartu Internet Simpati Telkomsel di Yogyakarta). *Jurnal Bisnis & Akuntansi (EJBA)*, 19(1), 104–118.
- Herlina, E., & Silitonga, P. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(5).
- Hermansyah, Yani, A., & Suparman. (2023). *MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN: PERAN RESPONSIVITAS DAN KEMAMPUAN PELAYANAN PEGAWAI*.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Meningkatkan\\_Kualitas\\_Layanan\\_Publik\\_di/GnnCEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penanganan+keluhan+merupakan&pg=PA60&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Meningkatkan_Kualitas_Layanan_Publik_di/GnnCEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penanganan+keluhan+merupakan&pg=PA60&printsec=frontcover)
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28.  
<https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Hidayat, Dr. Rahmadani, S.E., M. ., Defit, Prof.Dr.H.Sarjon, S.Kom., M. S., & Dr.Yulsmi, S.E., M. M. (2025a). *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN. PRESPEKTIF MANAJEMEN PEMASARAN*. Intelektual Manifes Media.  
[https://www.google.co.id/books/edition/MEMBANGUN\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN\\_MELALUI\\_KE/HGyMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=membangun+loyalitas+pelanggan+melalui+kepercayaan&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_MELALUI_KE/HGyMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=membangun+loyalitas+pelanggan+melalui+kepercayaan&printsec=frontcover)
- Hidayat, Dr. Rahmadani, S.E., M. ., Defit, Prof.Dr.H.Sarjon, S.Kom., M. S., & Dr.Yulsmi, S.E., M. M. (2025b). *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN. PRESPEKTIF MANAJEMEN PEMASARAN*. Intelektual Manifes Media.  
[https://www.google.co.id/books/edition/MEMBANGUN\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN\\_MELALUI\\_KE/HGyMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=membangun+loyalitas+pelanggan+melalui+kepercayaan&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_MELALUI_KE/HGyMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=membangun+loyalitas+pelanggan+melalui+kepercayaan&printsec=frontcover)
- Ir. FI.Titik Wijayanti, M. (2017). *MARKETING PLAN DALAM BISNIS* (Third Edit). PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Iryantini, Y., & Tjahjaningsih, E. (2025). The Influence of Digital Self Service and Social Media Promotion on Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable Study on PT PLN (Persero) Customers. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 6(5), 4236–4246.  
<https://doi.org/10.38035/dijefa.v6i5.5254>
- Khairia, N., Fatimah, L., & Wanita, N. (2025). *Pengaruh Harga , Promosi , dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening ( Studi pada Pelanggan Kartu Telkomsel dikalangan Gen Z Kec . Palu Barat ) Universitas Islam Negeri Datokarama Palu , Indonesia ( No. 3.*

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *PRINCIPLES OF MARKETING* (18 Edition). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Krispimandoyo, D. A., Anshori, M. Y., & Nadlifatin, R. (2025). *Prinsip dan Strategi Pemasaran Dari Teori Kotler Ke Praktik Digital* (cetakan pe). Deepublish.
- Kusuma, D. D., Karnadi, & Fandiyanto, R. (2024). *PENGARUH LOKASI, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA USAHA AYAM GEPREK DV DI SITUBONDO MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 3(2), 335–349.
- Maharani, C. S., Amir, I. T., & Wijayati, P. D. (2024). Pengaruh Citra Merek, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk UMKM Bumbu Rujak Manis Cak Mimin. *Jurnal Ilmiah Respati*, 15(1), 94–115. <https://doi.org/10.52643/jir.v15i1.3643>
- Manadona, A., & Wadud, M. (2026). *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator pada Layanan Pascabayar di PLN UP3 Ogan Ilir ULP Indralaya*. 9(1), 160–169.
- Manihuruk, B. K., Kunci, K., Produk, K., Pelanggan, K., & Pelanggan, L. (2023). *ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT SHOPEE INDONESIA* (Vol. 1, Number 1). [https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business\\_management](https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management)
- Mellia, S. (2025, August 12). *Timbangnya Akses PLTS Atap: Mendobrak Elitisme Energi Surya*. Transmisi Energi Berkeadilan. [https://transisienergiberkeadilan.id/id/special-reports/detail/timbangnya-akses-plts-atap-mendobrak-elitisme-energi-surya?utm\\_source](https://transisienergiberkeadilan.id/id/special-reports/detail/timbangnya-akses-plts-atap-mendobrak-elitisme-energi-surya?utm_source)
- Mursid, D. M. (2019). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Bumi Aksara.
- Mutazam, Z. H., Winarso, W., Kurniawan, D., Komariah, N. S., & Anas, H. (2025). Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplacae Shopee. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(2), 1110–1121. <https://doi.org/10.62335/sinergi.v2i2.961>
- Nabila, K. (2021). Tagihan Listrik Sampai Rp 17 Juta! Raffi Ahmad Kini Pasang Panel Surya. *POPMAMA*. [https://www.popmama.com/life/home-and-living/tagihan-listrik-sampai-rp17-juta-kini-raffi-ahmad-pasang-panel-surya-00-y8md4-c08zsq?utm\\_source](https://www.popmama.com/life/home-and-living/tagihan-listrik-sampai-rp17-juta-kini-raffi-ahmad-pasang-panel-surya-00-y8md4-c08zsq?utm_source)
- Ni Putu Mahyoni, & Hery Margono. (2023). *ANALISIS KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BISNIS KULINER DI FRUITLOC*. CAKRAWALA, 6.

- Nopitasari, N., & Sentosa, E. (2023). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Produk Kosmetik Make Over di Kelurahan Pulogadung)*. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i2>
- Odang, L. M. J., & Yohanes, M. (2026). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING PADA NASABAH BANK NTT CABANG MAUMERE*. 13(1), 59–74.
- Pasaribu, R. M., & Simanjuntak, J. (2023). Persepsi Saluran Integrasi dan Keterikatan Pelanggan Pada Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi (Pegadaian Wilayah 1 Medan). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1687–1699. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- PT. PLN (Persero). (2024). *STATISTICSPLN*.
- Ramadani, V., Zuhria Sugeha, A., Paramita Anggraini, D., & Risfandini, A. (2022). *Pengaruh Komunikasi Dan Customer Service Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Ciliwungcamp* (Vol. 2, Number 2). <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt>
- Ridwan, I. (2025). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), KUALITAS PRODUK DAN CORPORATE IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI PEMODERASI (Studi Pada Pelanggan Potensial Tegangan Menengah (TM) di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Utara)*. 09(04), 1–12.
- Sari, D. A., Putra, I. A. M., Ivananta, Eksakty Pinastika, Huwaida, A. Z., & Rahwati. (2025). Pengaruh Penanganan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada PT . Indosat Tbk. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(11), 521–530.
- Say, A. B., & Arsita, M. (2025). *PENGARUH PROMOSI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL LOOP PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOMSEL) DI JAKARTA*. 6(0), 167–186.
- Setiani, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Tertanggung Asuransi Kendaraan (Pada Pt. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung). *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 20(1), 562–585. <https://doi.org/10.33197/jbme.vol20.iss1.2022.1053>
- Setiawan, V. N. S. (2025, November 4). *Tren Baru Warga RI Pasang Listrik di Atap Genteng, Ini Buktinya*. CNBC Indonesia. [https://www.cnbcindonesia.com/news/20251104081946-4-681981/tren-baru-warga-ri-pasang-listrik-di-atap-genteng-ini-buktinya?utm\\_source](https://www.cnbcindonesia.com/news/20251104081946-4-681981/tren-baru-warga-ri-pasang-listrik-di-atap-genteng-ini-buktinya?utm_source)
- Sintia, I., Mismiwati, Zahrani, S., Krisdayanti, H., & Riduwansah. (2024). *KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI PEMASARAN DAN PENANGANAN KELUHAN*

- TERHADAP LOYALITAS Ina. *Economic*, 10(1), 42–57.  
<https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/ieconomics/article/view/22165>
- Sinurat, Y., & Arnanda, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Management And Business Progress*, 2(2), 124–131.  
<https://doi.org/10.70021/mbp.v2i2.122>
- Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *ECo-Buss*, 7(3), 2055–2071.  
<https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148>
- Stoneman, P., Bartoloni, E., & Baussola, M. (2018). *THE MICROECONOMICS OF PRODUCT INNOVATION*. Oxford University Press.
- Sugiyono, P. D. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (Cetakan Ke).
- Supriatna, Y., & Hendratmoko, H. (2024). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Forwarder PT. Citra Selaras Logistik. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(11), 4855–4862.  
<https://doi.org/10.46799/jsa.v5i11.1738>
- Taufik Harijanto, Toyib Daulay, Desy Astuti, Elfitra Desy Surya, & Mesra B. (2023). Analysis Of Promotion And Service Quality On Customer Loyalty At Pln Tanjung Pura Ulp Mediated By Customer Satisfaction In The Use Of Pln Mobile Application. *International Journal of Management, Economic and Accounting*, 1(2), 433–443. <https://doi.org/10.61306/ijmea.v1i2.45>
- Tjiptono, Fandy, P. D., & Chandra, G. (2020). *PEMASARAN STRATEGIK Domain, Determinan, Dinamika* (ed. 1).
- Wahyuningtyas, A., & Prabowo, B. (2024). Peran Harga, Promosi, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen FreshCare di Surabaya. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 7(2), 263–276. <https://doi.org/10.32500/jematech.v7i2.5981>
- Wardhanie, A. P. (2019). *MARKETING* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Wijayanti, I., Rianto, M. R., Sulistyowati, A., Bukhari, E., & Nursal, M. F. (2025). *PENGARUH PROMOSI, HARGA, LIVE SHOPPING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TIKTOK SHOP Ika*. 3(3), 387–403.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *SERVICES MARKETING Manusia, Teknologi, Strategi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Yudra, A. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Di Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1, 19. file:///C:/Users/DSC -

Yuliastuti, D. (2024). Polytron Gandeng Sun Energy Pasang PLTS Atap. *Fortune Indonesia*. [https://www.fortuneidn.com/business/polytron-gandeng-sun-energy-pasang-plts-atap-00-4vfn9-pkw4vs?utm\\_source](https://www.fortuneidn.com/business/polytron-gandeng-sun-energy-pasang-plts-atap-00-4vfn9-pkw4vs?utm_source)

Zepanya Putri, A., Sintani, L., Budiman Bacin, J., & Karuehni, I. (2026). JASA PADA YOPIE SALON KOTA PALANGKA RAYA THE EFFECT OF PROMOTION AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION IN USING SERVICES AT YOPIE SALON IN PALANGKA RAYA CITY. *SIBATIK JOURNAL* | VOLUME, 5(4). <https://doi.org/10.54443/sibatik.v5i4.4536>

