



<https://ejournal.windari.com/index.php/lis>

Komunikasi Interpersonal Petugas Lapangan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Dan Kepuasan Pelanggan

I Putu Yogi Artha¹, I Wayan Wirata², I Kayan Kariyadi³
Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram¹²³

Email Korespondensi : yogiartha77@gmail.com¹

Keywords:	Abstract
<i>Interpersonal Communication, Customer Satisfaction, PLNmobile.</i>	<i>This Research are dedicate for describing and analyzing interpersonal communication between field officer PT Bintang Lombok Utama and PLN ULP Rayon Ampenan customers at satisfaction level in order to be better and not repeat the same mistakes, object from this research is dedicated for field officer to solve the electricity problem that experienced by customers to improve field officer mitra PLN performance that is PT Bintang Lombok Utama ULP Rayon Ampenan in order the relationship between functionary and customer can stay maintained. the method that use in this research is qualitative descriptive method, and collect the data with observation method, interview, and documentation, the resources in this research taking by purposive sampling, the result of this research is discuss about interpersonal communication field officer as an effort improvement the performance and customer satisfaction in order able to state there are good improvement of officer field PT Bintang Lombok Utama performance in ULP Rayon Ampenan. A). customer satisfaction in positive role in order able to state the performance of field officer PT Bintang Lombok Utama has good improvement and existence need for more increased. b). in solve the customer problem, the field officer PT Bintang Lombok Utama often founding several constraint, such as the time of customer that restricted, the language that use in communication, electronic media and application that use by customer. c). the implication from interpersonal communication the field officer PT Bintang Lombok Utama and customer PLN ULP Ampenan is informed the work partner of PLN that is PT Bintang Lombok Utama in the society and to know the satisfaction level of customer at the performance of field officer partner PLN from PT Bintang Lombok Utama and informed the innovation that has developed by PLN which is PLN Mobile to PLN ULP Rayon Ampenan Customer. Research recommendations is all of partner PLN to implement interpersonal communication of customer able to improve in order the satisfaction level of customer has significant improvement.</i>

Kata kunci:	Abstrak
Komunikasi Interpersonal, Kepuasan	Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Komunikasi Interpersonal antara petugas lapangan dari PT Bintang Lombok Utama dengan Pelanggan PLN ULP Rayon Ampenan pada tingkat kepuasan pelanggan sehingga menjadi lebih baik dan tidak mengulangi kesalahan

Pelanggan, PLNmobile.	<p>yang sama. Sasaran dari penelitian ini adalah diperuntukan bagi petugas lapangan dalam memperbaiki masalah kelistrikan yang dialami oleh pelanggan untuk meningkatkan kinerja petugas lapangan Mitra PLN yaitu PT Bintang Lombok Utama yang tepat bagi pelanggan ULP Rayon Ampenan agar hubungan antara petugas dan pelanggan bisa tetap terjaga. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi, sumber diambil dengan menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian dan pembahasan komunikasi interpersonal petugas lapangan sebagai upaya peningkatan kinerja dan kepuasan pelanggan PT Bintang Lombok Utama di wilayah ULP Rayon Ampenan diperoleh a). kepuasan pelanggan diarah positif sehingga bisa dikatakan bahwa kinerja dari petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama sudah baik dan perlu dijaga eksistensinya agar tidak menurun kedepannya, b). dalam mengatasi permasalahan pelanggan dilapangan, petugas dari PT Bintang Lombok Utama mengalami beberapa faktor penghambat diantaranya, waktu pelanggan yang sangat terbatas, bahasa yang digunakan saat berkomunikasi, dan media elektronik serta aplikasi yang digunakan, c). implikasi dari komunikasi interpersonal petugas PT Bintang Lombok Utama dengan pelanggan PLN ULP Ampenan adalah memberitahukan keaktifan mitra kerja PLN yaitu PT Bintang Lombok Utama dimata masyarakat, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja petugas lapangan mitra PLN dari PT Bintang Lombok Utama serta menginformasikan dan menganjurkan inovasi yang telah dikembangkan PLN yaitu PLN mobile kepada pelanggan PLN ULP Rayon Ampenan. Rekomendasi penelitian adalah seluruh mitra PLN untuk menerapkan secara intens komunikasi interpersonal terhadap pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan bisa terjaga ataupun meningkat secara signifikan.</p>
-----------------------	---

I. PENDAHULUAN

Kinerja dari suatu perusahaan dapat dilihat melalui hasil data dilapangan, dalam pekerjaan jasa listrik seperti PLN, dapat dilihat kinerja melalui hasil kepuasan pelanggan atas usaha yang dilakukan. Tidak menutup kemungkinan adanya tingkat kepuasan yang tinggi dikarenakan kinerja tim dilapangan yang sangat baik namun tidak jarang hasil tingkat kepuasan dapat menjadi rendah karena adanya miss komunikasi antarpelanggan. Untuk komunikasi yang digunakan pada pelanggan adalah komunikasi interpersonal. Menurut Joseph A. Devito (2011), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dalam memberikan pesan baik itu verbal maupun nonverbal antara komunikan dengan komunikator dengan kesepakatan bersama. Sedangkan menurut R. Wayne Pace (1979), komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka dimana jumlah komunikan dengan komunikator bisa dua orang atau lebih.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang ada komunikasi pun bisa diakses dimana saja, dari PLN sendiri memiliki beberapa inovasi salah satunya ialah PLN Mobile. Namun, realita untuk penggunaan PLN Mobile masih terbilang jauh dari harapan, sesuai dengan penelitian terdahulu dari Shintya, dkk (2019) dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan PLN

Mobile dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode kuantitatif. Pada penelitian Shintya, dkk mengemukakan bahwa pengaruh penggunaan PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang rendah. Tidak hanya satu penelitian saja yang menjadi acuan dari peneliti, dimana dikemukakan bahwa PLN *Mobile* sendiri masih memiliki fungsi yang kurang direspon oleh pelanggan, yang disebutkan pada penelitian Putri, dkk (2019) dengan judul “Evaluasi *Usability* pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik”. Penelitian ini bertujuan untuk menjadi evaluasi terhadap *usability* aplikasi PLN *Mobile*, dimana penelitian ini memeberikan rekomendasi perbaikan agar fungsionalitas dari PLN *Mobile* bisa lebih ditingkatkan.

Dari beberapa penelitian yang sudah ada, membuat peneliti ingin mendalami permasalahan yang ada. Peneliti mencoba observasi dilapangan, diiringi dengan mewawancarai beberapa pelanggan serta meminta izin untuk mendokumentasikan berupa foto. Berikut foto yang diambil peneliti saat melakukan observasi dilapangan dan mewawancarai pelanggan,



Gambar 1 & 2. Wawancara dengan Pelanggan

Dari observasi dan wawancara diatas, memiliki hipotesa bahwa komunikasi interpersonal dilapangan masih perlu diperhatikan agar seluruh elemen masyarakat mengetahui kondisi lapangan. Oleh sebab itu diperlukan kecakapan dan kehandalan petugas lapangan dalam mensosialisasikan kondisi lapangan terhadap pelanggan yang masih awam. Petugas lapangan ini tidak hanya dari kantor PLN, bisa dari mitra PLN juga. Salah satunya PT Bintang Lombok Utama.

II. METODE

Rancangan dari penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian Komunikasi Interpersonal Petugas Lapangan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Dan Kepuasan Pelanggan PT Bintang Lombok Utama adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan data yang dikumpulkan menggunakan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik purposive untuk menetapkan informan. Informan pada penelitian ini ialah pelanggan ULP Rayon Ampenan yang

berlandaskan rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana komunikasi interpersonal petugas lapangan sebagai upaya peningkatan kinerja petugas lapangan dari PT Bintang Lombok Utama; 2) Apa faktor penghambat komunikasi interpersonal petugas lapangan sebagai upaya peningkatan kinerja petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama; 3) Apa implikasi komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas PT Bintang Lombok Utama berkaitan dengan kepuasan pelanggan PLN ULP Ampenan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Komunikasi Interpersonal Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan Dari PT Bintang Lombok Utama

Komunikasi yang diberikan oleh Ni Nyoman Mariani yang menyatakan bahwa petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama selalu berkomunikasi dengan pelanggan ULP Rayon Ampenan dikarenakan informasi atau pesan dari petugas dapat membantu untuk mengetahui gangguan yang terjadi ditempat pelanggan Walaupun petugas lapangan harus dengan sabar untuk menjelaskan gangguan itu. Berikut adalah petikan wawancaranya:

“Tidak ada konfirmasi dari petugas PT Bintang Lombok Utama pak, informasi yang diberikan oleh petugas PT Bintang Lombok Utama yaitu bagaimana masalah yang saya dapatkan dan dijabarkan juga, bagaimana untuk mengatasinya ya jadi saya bisa mengetahui apa penyebab dari masalah saya dapatkan hari ini pak. Tentu saja saya memberikan tanggapan balik kepada petugas PT Bintang Lombok Utama dikarenakan ketidaktahuan saya. Ya kalau dibilang mudah atau tidak ya cukup sulit pak karena *basic* saya sendiri bukanlah di bidang ini sehingga untuk penjelasan dari petugas PT Bintang Lombok Utama pun yang bisa saya cerna hanya beberapa saja. Mereka tidak langsung memperbaiki pak namun diberikan berkas, apakah sesuai berkas itu dengan masalah yang saya dapatkan jadi tidak serta merta langsung mengerjakan tugas yang diberikan oleh PLN. Ya, mereka mengarahkan namun apa daya orang awam juga jadi hp saya pun hp jadul yang tidak bisa menggunakan internet, jadi saya lebih baik datang langsung ke PLN yang ada di Ampenan” (14 Juni 2023).

Tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh pelanggan lainnya, yang mempertegas kembali bagaimana petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama yang selalu melakukan komunikasi tatap muka secara langsung walaupun pendidikan dari pelanggan yang kurang memahami permasalahan yang sedang dihadapi, berikut petikan hasil wawancara dengan Ika Ratna Carolia yang menyatakan bahwa:

“Maaf, baru saja menggantikan kakak saya karena beliau dipanggil oleh bosnya jadi saya yang disuruh menggantikannya untuk mengawasi rumah ini sehingga saya tidak mengetahui awalnya Apakah petugas PT Bintang Lombok utama berkomunikasi dahulu atau langsung mengerjakan pekerjaannya ini, Saat saya mengawasi petugas, saya hanya diberikan informasi mengenai akar permasalahan yang ada di rumah kakak saya ini mas karena ini bukan rumah saya jadi tanggapan balik saya ya mengiyakan apa saja yang diberikan oleh petugas. Sedangkan untuk memahaminya ini ya saya pribadi sih tidak memahami mas, mungkin disebabkan karena *background* saya sendiri bukanlah teknisi namun sebatas pedagang kaki lima. Secara pasti petugas seperti tidak sempat melakukan pengarahan lebih lanjut kepada saya karena saya lihat tadi mereka mengerjakan dengan cepat lalu merasa tergesa-gesa. Mungkin menurut saya

mereka mengejar deadline pekerjaan selanjutnya sehingga untuk memberikan pengarahan mengenai PLN mobile itu pun jadi tidak bisa” (5 Juni 2023).

b. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal Pelanggan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan PT Bintang Lombok Utama

Dalam komunikasi yang dilakukan saat petugas lapangan menyelesaikan permasalahan, terdapat beberapa penghambat dalam komunikasi yang disampaikan oleh Ni Nyoman Mariani dalam petikan wawancara berikut ini:

“Ya, itu sangat membatasi saya apalagi saya sangat sibuk akhir-akhir ini jadinya kemarin saya tidak sempat membalas chat dan telepon balik petugas karena kan nomor asing kan jadinya ya gitu, syukurnya ketika petugas datang saya sudah ada di rumah jadi ya tidak sia-sia mereka datang. Untungnya mereka datang sore ketika saya sudah sampai di rumah setelah pulang dari tempat saya bekerja jika tidak ya mereka tidak akan bertemu dengan saya dan harus menunggu di depan rumah saya. Ya, harus menggunakan bahasa Indonesia juga pak, kan kita Negara Republik Indonesia walaupun kita beragam suku dan adat bahasa utama Bahasa Indonesia. Kendalanya mungkin komunikasi saya dengan petugas tidak sebahus seharusnya dari mana harus saling kontak karena kesibukan saya dan saya mohon maaf ya pak kepada petugas pak jika ketemu lagi, oh mereka baik kok memberikan solusi biar tidak terjadi kerusakan yang sama lagi, namun jika solusi itu sudah tidak mempan mereka juga mengatakan untuk menghubungi PLN lagi. Aduh mohon maaf pak kalau penggunaan aplikasi-aplikasi begitu seperti yang bapak bilang PLN mobile mohon maaf pak, saya sih bisa dibilang kurang *update* lah mengenai teknologi zaman sekarang mungkin nanti anak saya yang saya suruh buat pelajari atau pakai soalnya saya sering datang langsung ke PLN yang ada di Ampenan daripada harus belajar kayak begini lagi maaf ya udah tua soalnya” (14 Juni 2023).

Diperkuat lagi seperti apa yang disampaikan informan di atas yaitu wawancara dengan Ika Ratna Carolia yang juga menyatakan bahwa petugas lapangan sudah mencoba berkomunikasi dengan baik, namun masih bisa terbilang adanya kesibukan dari sang kakak sehingga Ika harus menggantikan kakaknya untuk mengawasi rumah kakaknya, seperti yang diungkapkan dalam petikan wawancara berikut ini:

“Ya-ya sangat membatasi sekali apalagi mas, lihat barusan bukan kakak saya sudah pergi duluan sebelum saya datang ke sini sebagai penggantinya untuk mengawasi pekerjaan petugas. Mungkin karena jam waktu kerja jadinya respon dari kami ya begini tidak baik namun kalau jam-jam ya istirahat seperti jam 12.00 atau sore hari mungkin bisalah. Kalau saya pribadi sih lebih senang pakai bahasa Sasak ke petugasnya apalagi petugasnya juga orang sasak namun jika bahasa sasaknya sedikit berbeda di dalam pelafalan ya mau nggak mau saya harus pakai bahasa Indonesia juga setengah-setengah jadinya Kalau kendala saat berkomunikasi yaitu yang barusan saya sebutkan Bahasa, lalu pemahaman saya juga mengenai kerusakan ini kayaknya baru, mereka melakukan komunikasi tatap muka dengan saya, walaupun saya lebih kecil sih sambil menyelesaikan kerusakan rumah kakak saya tapi mereka tetap santun dan memberikan saya solusi-solusi yang ada. Nah untuk penggunaan aplikasi pada PLN mobile mungkin nanti saya sampaikan kepada kakak saya mudahan saja dia bisa menginstal aplikasi itu dan mendaftarkannya lalu ini kan inovasi ya lebih baik sih buat terus di pakai daripada sia-sia dibuat” (5 Juni 2023).

c. Implikasi Komunikasi Interpersonal Yang Dilakukan Petugas PT Bintang Lombok Utama Dengan Pelanggan PLN ULP Ampenan

Dari penjelasan rinci hal-hal tersebut, implikasi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas lapangan Mitra PLN dengan pelanggan PLN ULP Rayon Ampenan sudah memiliki dampak

yang sangat baik dilapangan. Ini dapat dicermati pada wawancara Ni Nyoman Mariani selaku salah satu pelanggan ULP Rayon Ampenan, melalui wawancara dengannya yang menceritakan beberapa aktivitas yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan kelistrikan dirumah pelanggan yang berkaitan dengan implikasi komunikasi yang dilakukan oleh petugas lapangan. Seperti yang diungkapkan dalam petikan wawancara berikut ini:

“Kan permasalahan saya cuma menurunkan daya jadi, ini pertama kalinya, karena kan jumlah beban yang harus bayar terlalu tinggi sehingga pendapatan saya pun tidak bisa menutupinya. Oleh sebab itu untuk pertama kali saya tidak bisa membandingkan dengan yang lainnya, dikarenakan permasalahannya kan berbeda. Yah petugas hadir untuk mengatasi kendala saya aja saya sudah sangat bersyukur, karena waktu yang diproses di PLN ternyata cukup lama, sehingga saya harus membayar lagi beberapa hal untuk bisa diproses dengan cepat. Kalau dibilang harapan saya sih ini cukuplah dengan skala yang dimiliki petugas lapangan dengan pemikiran saya sejauh itu, tapi tidak tahu dengan pemikiran bapak. Aplikasi sudah bisa memberikan respon penilaian juga ya pak? saya kira hanya untuk melaporkan kondisi lapangan mungkin ketika ada rezeki lebih baru saya bisa mengganti HP untuk menginstal aplikasi PLN mobile untuk sekarang saya mohon maaf, tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut” (14 Juni 2023).

Tidak jauh berbeda seperti apa yang di sampaikan informan di atas, dalam keterangan wawancara yang peneliti lakukan dengan Ika Ratna Carolia dalam petikan wawancara berikut ini menyatakan bahwa:

“Tidak, ini baru pertama kali terjadi sehingga sebagai seorang awam, saya langsung ke kantor PLN di Ampenan, karena ini yang pertama kali jadi kita tidak bisa membandingkan dengan pengalaman yang ada. Untuk harapan sih sudah sesuai lah dengan harapan yang saya ekspektasikan. Namun secara pastinya Saya tidak tahu ekspektasi dari kakak saya karena ini ekspektasi saya sendiri. Petugas lapangan dengan cara cepat datang sehingga membantu rumah kakak saya, untungnya permasalahan ini bisa cepat diselesaikan jika tidak memakan waktu saya juga, untuk menunggu mengawasi pekerjaan ini sedangkan saya sendiri memiliki pekerjaan lainnya. Saya yang menjadi anak milenial pun tidak tahu sih sampai mana aplikasi itu karena jarang juga sama menggunakannya, namun jika diberi kesempatan saya akan mencobanya, saya juga berharap tidak ada kerusakan lagi di rumah kakak saya ya tapi jika ada kesempatan lagi ya saya bakal menggunakan aplikasi itu” (5 Juni 2023).

2. Pembahasan

a. Komunikasi Interpersonal Pada Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan Dari PT Bintang Lombok Utama

Tentu berdasarkan observasi lapangan yang peneliti lakukan memang benar komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama dengan pelanggan PLN ULP Rayon Ampenan hanya terjadi komunikasi verbal saja, namun dalam hal ini latar belakang pendidikan pelanggan juga menyebabkan informasi atau pesan yang disampaikan oleh petugas lapangan pun menjadi sedikit terhambat dan berdasarkan hasil wawancara di atas sesuai dengan Teori Kepuasan Pelanggan yaitu *simple confirmation* dimana jasa yang diberikan ke pelanggan sudah terpenuhi walaupun tidak memberi rasa puas dan jasa tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.

b. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal Pelanggan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan PT Bintang Lombok Utama

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan di atas bahwa menunjukkan bagaimana pentingnya waktu senggang dan bahasa yang digunakan dalam komunikasi. Apalagi kosakata dalam bahasa yang berbeda maka makna pesan dari pesan yang akan disampaikan oleh petugas lapangan pun akan berbeda artinya. Menyadari hal demikian ini membuat petugas lapangan harus lebih bisa menjabarkan dengan baik dengan bahasa yang bisa dipahami oleh pelanggan.

c. Implikasi Komunikasi Interpersonal Yang Dilakukan Petugas PT Bintang Lombok Utama Dengan Pelanggan PLN ULP Ampenan

Berdasarkan ungkapan hasil wawancara di atas dapat diketahui berhasil atau tidaknya petugas lapangan dalam memenuhi harapan dari pelanggan sesuai dengan fungsi Teori Diskonfirmasi Ekspektasi yang mengungkapkan nilai ekspektasi dari pelanggan yang terbilang mendekati netral, maka perlu ditingkatkan lagi komunikasi antara petugas dengan pelanggan sehingga semua itu akan berimplikasi bagi pelanggan itu sendiri ataupun seluruh pelanggan ULP Rayon Ampenan nantinya. Berdasarkan ungkapan dari hasil wawancara dengan pelanggan di atas mengungkapkan bahwa pelanggan juga walaupun menggantikan kakaknya yang sibuk namun bersyukur, dikarenakan kecepatan petugas dalam menanggulangi kerusakan yang terjadi dirumah pelanggan sehingga waktu yang dimiliki pelanggan pun tidak terbuang secara banyak.

Dalam hasil wawancara yang telah dikemukakan maka komunikasi-komunikasi yang dilakukan oleh petugas lapangan dengan pelanggan sudah bisa dikategorikan sangat baik dengan sudut pandang di pelanggan ULP Rayon Ampenan, dimana kepuasan pelanggan sudah bisa dicapai dengan baik, namun masih tidak bisa menggunakan inovasi yang ada dikarenakan media elektronik yang digunakan pelanggan belum sesuai dengan spesifikasi aplikasi PLN Mobile. Ini disebabkan karena pertumbuhan ekonomi yang cukup tidak merata di lokasi penelitian sehingga memerlukan waktu agar inovasi PLN Mobile bisa digunakan oleh seluruh pelanggan PLN ULP Rayon Ampenan.

IV. SIMPULAN

Komunikasi interpersonal petugas lapangan sebagai upaya peningkatan kinerja petugas lapangan dari PT Bintang Lombok Utama ialah sudah menggunakan komunikasi interpersonal yang baik kepada pelanggan, dimana kepuasan pelanggan diarah positif sehingga bisa dikatakan bahwa kinerja dari petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama sudah baik dan perlu dijaga eksistensinya agar tidak menurun kedepannya. Faktor penghambat komunikasi interpersonal petugas lapangan sebagai upaya peningkatan kinerja petugas lapangan PT Bintang Lombok Utama diantaranya, a.waktu pelanggan yang sangat terbatas, b. bahasa yang digunakan, c. media elektronik dan aplikasi yang digunakan. Implikasi komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas PT Bintang Lombok Utama berkaitan dengan kepuasan pelanggan PLN ULP Ampenan dilapangan bertujuan untuk, a.

memberitahukan keaktifan mitra kerja PLN yaitu PT Bintang Lombok Utama dimata masyarakat, b. mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja petugas lapangan mitra PLN dari PT Bintang Lombok Utama, c. menginformasikan dan menganjurkan inovasi yang telah dikembangkan PLN yaitu PLN mobile kepada pelanggan PLN ULP Rayon Ampenan.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Abdul Haris Lubis. 2016. *Model Segmentasi Pelanggan Dengan Kernel K-Means Clustering Berbasis Customer Relationship Management*, Jurnal & Penelitian Teknik Informatika Volume 1 Nomor 1.
- Adhiputra, M. W. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel*. Business Management Journal. <https://doi.org/10.30813/bmj.v1i12.628>
- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Acman: Accounting and Management Journal. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Afthoni, R., Hamdhani, M., Fitri Karimah, A., Patria, H. 2021. *Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri dan Call for Paper* (Vol. 1). Analitika Bisnis, J., & Magister Manajemen Teknologi, F. <https://doi.org/10.28932/sentekmi2021.v1i1.85>
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ari, S., & Sriathi. 2018. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 9. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i09.p01>
- Aulia Dewi Savitri. Fitra Abdurrachman Bachtiar. Nanang Yudi Setiawan. 2018. *Segmentasi Pelanggan Menggunakan Metode K-Means Clustering Berdasarkan Model RFM Pada Klinik Kecantikan*.
- Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, E. S., Surati, S., & Wahyulina, S. 2019. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi Pada Sopir Pt. Lombok Taksi*. Jmm Unram - Master of Management Journal. <https://doi.org/10.29303/jmm.v7i2.327>
- Budyatna, M. 2015. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Daniel Pradipta Hidayatullah, Retno Indah Rokhmawati, Andi Reza Perdanakusuma. 2018. *Analisis Pemetaan PelangganPotensial Menggunakan Algoritma K-Means dan LRFM Model Untuk Mendukung Strategi Pengelolaan Pelanggan*.
- Debora Agustina, Darminto Pujotomo, Diana Puspitasari. 2017. *Pengembangan Strategi Hubungan Pelanggan Berdasarkan Segmentasi Pelanggan Menggunakan Data Mining*.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: KARISMA Publishing Group
- Enjang Sudarman. 2018. *Pengaruh Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Pariwisata*. Study & Management Research. <https://doi.org/10.55916/smart.v15i1.10>
- Emron Edison, Y. A. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2018. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung. Alfabeta.
- Hanggel Pusri, M., Herlina, V., Yosefa, M., Pd, S., Pd, M. 2021. *Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik Di PT. Pln (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh Upj Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung* (Vol. 3, Issue 1). Nusantara Sakti Sungai Penuh, S.
- Hidra Amnur. 2017, *Customer Relationship Management and Machine Learning technology for Identifying the Customer*, International Journal On Informatics Visualization Vol 1 No 1. <https://doi.org/10.30630/joiv.1.1.10>

- Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & ... 2018. *Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang*. Jurnal Ilmiah Ekonomi. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v9i1.463>
- Littlejohn, Stephen W., dkk. *Theories of Human Communication: Eleventh Edition*. 2017. Illinois: Waveland Press, Inc.
- Lisa, H., & Nanik, S. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan*. Economic Education Analysis Journal.
- Meilina, R., & Widodo, M. W. 2018. *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.60>
- Mukarom, Zaenal. 2020. *Teori-Teori Komunikasi*. Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2019. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi, Zikri, Fachrul. 2015. *Teori-Teori Komunikasi: Teori Komunikasi dalam Perspektif Penelitian Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Reza., Herman, Murdiansyah., Sari, Ade, NurAtika., 2021. *Strategi Komunikasi Pt Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Banjarbaru Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.
- Roudhonah. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindopersada.
- Ruffiah dan Muhsin, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. 2018. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan*. Economic Education Analysis Journal. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>
- Sangadji, E.M., dan Sopiha. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai*: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sartika, L., & Kanya, N. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Pembiayaan*. Almanca : Jurnal Manajemen Dan Bisnis.
- Setiawan, N., Hasibuan, H. A., & Setiawan, A. 2019. *Pengaruh Hubungan Interpersonal DAN Efektivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayann Publik (Studi Empiris pada Kator Basaras Medan)*. Jurnal Ilmu Manajemen.
- Simamora, F. N., Kaharuddin, K., & Ambarita, R. 2022. *Pengaruh Pelayanan Vendor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pln Pembangunan Sumatera Bagian Utara Sektor Pembangunan Pandan*. *Jesya*, 5(2), 2084–2096. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.789>
- Sudarmanto . 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Jogya dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Suprianto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryati, Lili . 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Uno, Hamzah.B, dan Nina Lamatenggo. 2014. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yuli Mindarti. 2020. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Karyawan*. E - Journal Riset Manajemen.
- Yuniarti, Vina Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Yuniarti, T. 2020. *Motivasi Kerja Dan Kinerja Auditor Terhadap Tekanan Anggaran Waktu, Kompleksitas Tugas, Dan Anggaran (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Dan Keuangan)*, Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 2(2), pp. 233–251. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i2.350>
- Tania, & Sutanto. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Edisi Revisi*, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.