



Pengaruh Kelangkaan Listrik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kampung Sau Uram Kelurahan Warabiyai Distrik Sausapor Kabupaten Tambrau

Risal Bire ¹, Grace Florensia Tangsore ^{2*}, Arvita P. Korwa ³, Aysah Bahar ⁴, Fensca F. Lahallo ⁵

¹⁻⁵ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Victory Sorong, Indonesia

Email : graceflorensia3@gmail.com ², korwaarvita@gmail.com ³, aysabahar74@gmail.com ⁴, ekalahallo120@gmail.com ⁵

*Penulis Korespondensi: graceflorensia3@gmail.com

Abstract. *Electricity scarcity is a major issue in the remote area of Kampung Sau Uram (Warabiyai Urban Village, Sausapor District, Tambrau Regency). This study aims to describe the levels of electricity scarcity and consumer satisfaction, as well as to analyze the impact of such scarcity on satisfaction, employing a quantitative approach with descriptive and associative methods. Data were collected from 64 respondents selected via incidental sampling. Data collection techniques included observation, questionnaires, and documentation, with research instruments tested for validity and reliability. Analysis techniques encompassed descriptive statistics, data normality testing, simple linear regression, hypothesis testing, and the coefficient of determination test. The results indicate that electricity scarcity has a weak negative relationship with consumer satisfaction and does not exert a statistically significant influence, as the significance value was below the required threshold of 0.05. The coefficient of determination test revealed that the scarcity variable accounted for only 1.0% of the variation in satisfaction, while the remaining 99% was influenced by factors not examined in this study. This study serves as a basis for improving electricity services in remote areas.*

Keywords: *Consumer Satisfaction; Electricity Scarcity; Electricity Service; Remote Area; Service Quality.*

Abstrak. Kelangkaan listrik menjadi masalah utama di wilayah terpencil, tepatnya Kampung Sau Uram, Kelurahan Warabiyai, Distrik Sausapor, Kabupaten Tambrau. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kelangkaan listrik dan kepuasan konsumen, serta menganalisis pengaruh kelangkaan tersebut terhadap kepuasan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Data dikumpulkan dari 64 responden yang dipilih secara teknik insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis meliputi statistik deskriptif, uji normalitas data, regresi linier sederhana, pengujian hipotesis serta uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelangkaan listrik memiliki hubungan negatif namun lemah dan tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikannya lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu 0,05. Dalam uji koefisien determinan, variabel kelangkaan hanya mampu menjelaskan 1,0% perubahan kepuasan, sedangkan sisanya adalah 99% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kajian ini menjadi dasar perbaikan pelayanan kelistrikan di daerah terpencil.

Kata Kunci: Kelangkaan Listrik; Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan; Layanan Kelistrikan; Wilayah Terpencil.

1. LATAR BELAKANG

Kualitas listrik merupakan salah satu aspek penting dalam penyediaan layanan energi yang berpengaruh langsung terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat. Di era modern ini, listrik telah menjadi kebutuhan pokok yang mendukung berbagai aktivitas, mulai dari rumah tangga hingga usaha. Ketersediaan listrik sangat diperlukan untuk menjamin kenyamanan dan produktivitas masyarakat. Di Indonesia, khususnya di Kampung Sau Uram, Kelurahan

Warabiyai, Distrik Sausapor, Kabupaten Tambrau, kelangkaan listrik menjadi isu yang semakin terasa seiring bertambahnya jumlah pelanggan dan kebutuhan energi.

Sistem kelistrikan di wilayah tersebut menghadapi berbagai kendala, seperti fluktuasi tegangan, gangguan jaringan, serta pemadaman yang sering terjadi dan tidak terjadwal. Penelitian Sari dan Kurniawan (2023) menunjukkan bahwa kualitas pasokan yang buruk dapat menimbulkan kerugian ekonomi serta menurunkan kepuasan pengguna layanan. Gangguan pasokan dapat mengganggu seluruh aktivitas harian, namun kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh aspek lain seperti kualitas pelayanan dan komunikasi penyedia jasa (Rizki & Sari, 2023).

Sebagian besar kajian terkait kelistrikan selama ini berfokus pada wilayah perkotaan dengan infrastruktur yang sudah berkembang. Belum banyak penelitian yang secara khusus menelaah dampak kelangkaan akibat kendala lokasi, kondisi geografis sulit, serta keterbatasan akses seperti yang terjadi di Kampung Sau Uram. Hal ini menjadi celah penelitian yang akan dijawab melalui kajian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kelangkaan listrik terhadap kepuasan konsumen. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai kondisi lapangan serta menjadi dasar bagi PT PLN (Persero) UP3 Kabupaten Tambrau dalam menyusun langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan pemasaran guna memenuhi kebutuhan konsumen sekaligus mencapai tujuan organisasi. Pemasaran modern tidak hanya berorientasi pada penjualan, tetapi menekankan penciptaan nilai dan hubungan jangka panjang (Hasanah, Sa'diyah, & Mu'alimin, 2025). Dalam industri kelistrikan, hal ini berarti menjamin pasokan yang andal serta pelayanan yang sesuai harapan masyarakat.

Menurut Pearson dan Malthouse (2024), strategi pemasaran harus disusun berbasis data dan mampu beradaptasi dengan hambatan seperti keterbatasan infrastruktur. Fungsi utamanya meliputi analisis pasar, penyusunan strategi, komunikasi efektif, penciptaan nilai layanan, serta pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Kelangkaan Listrik

Secara konsep dasar ekonomi, kelangkaan adalah ketidakseimbangan antara ketersediaan sumber daya terbatas dengan kebutuhan yang tidak terbatas (Lestari & Pratama,

2024). Dalam konteks kelistrikan, kelangkaan berarti pasokan energi tidak mencukupi kebutuhan secara berkelanjutan, yang dapat disebabkan oleh faktor geografis, biaya pembangunan tinggi, kendala administrasi, maupun sebaran penduduk yang jarang (Wibowo & Sari, 2023; Wijaya & Putra, 2024). Indikator utamanya meliputi frekuensi pemadaman dan tingkat keterbatasan akses terhadap layanan listrik (Aeman dkk., 2024).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (Tjiptono, 2023; Kotler & Keller, 2023). Pada sektor jasa publik seperti kelistrikan, kepuasan sangat ditentukan oleh keandalan pasokan, kualitas pelayanan, kesesuaian biaya, serta responsivitas petugas saat terjadi gangguan (Hasanah dkk., 2025; Wijaya dkk., 2024). Indikator pengukurannya meliputi kesesuaian harapan, keinginan menggunakan kembali layanan, serta kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain.

Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

Kelangkaan pasokan listrik merupakan aspek utama yang menurunkan persepsi kualitas layanan. Semakin sering terjadi gangguan atau ketidaktersediaan energi, semakin rendah kepuasan yang dirasakan konsumen (Sari & Wibowo, 2023). Berdasarkan landasan teori tersebut, disusun kerangka berpikir bahwa Kelangkaan Listrik (X) diduga berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Lokasi penelitian ditetapkan di Kampung Sau Uram, Kelurahan Warabiyai, Distrik Sausapor, Kabupaten Tambrau. Populasi adalah seluruh warga pengguna layanan listrik di wilayah tersebut, berjumlah 180 jiwa. Sampel berjumlah 64 orang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diambil secara teknik insidental.

Instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Uji validitas menggunakan korelasi butir-total, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Analisis data dilakukan melalui program IBM SPSS Statistik 26, meliputi: statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis korelasi, regresi linear sederhana, serta pengujian hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Pada bagian ini disajikan gambaran umum karakteristik data penelitian yang diperoleh dari 64 responden, yang mencakup nilai rata-rata(mean), simpangan baku(standar deviasi), serta jumlah data untuk masing-masing variable, yaitu variable bebas Kelangkaan Listrik (X) dan variable terikat Kepuasan Konsumen (Y). Hasil pengolahan statistic deskriptif kedua variable tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Data Statistik Deskriptif.

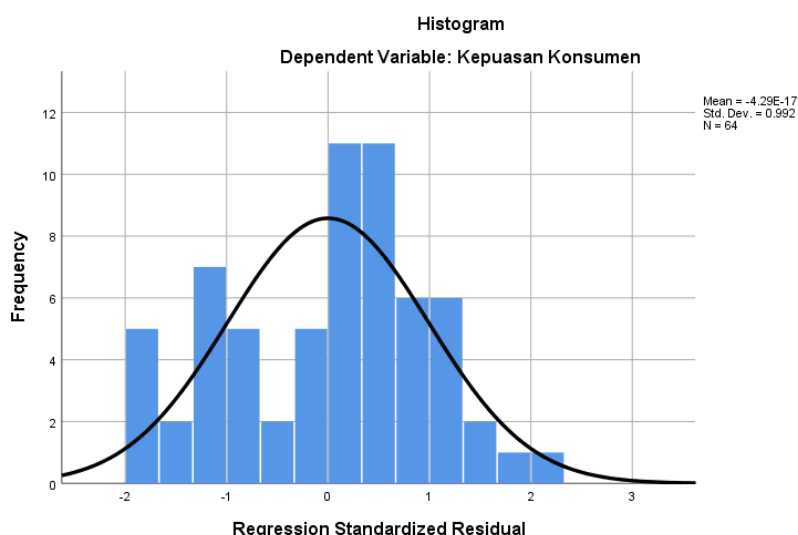
Variabel	Rata-rata (Mean)	Standar Deviasi	Jumlah Data
Kepuasan Konsumen (Y)	14,06	4,436	64
Kelangkaan Listrik (X)	19,83	5,588	64

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer Penelitian, Tahun 2026

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata variabel Kelangkaan Listrik sebesar 19,83 lebih tinggi dibandingkan rata-rata Kepuasan Konsumen sebesar 14,06. Nilai simpangan baku (Standar Deviasi) kedua variable lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya, yang menunjukkan bahwa data yang diperoleh cukup seragam dan pengbarannya tidak terlalu jauh dari nilai rata-rata. Hal ini berarti jawaban responden cenderung konsis.

Hasil Uji Normalitas Data

Uji ini dilakukan untuk memastikan data penelitian berdistribusi normal, syarat utama analisis regresi. Hasil pengujian menggunakan histogram dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data.

Berdasarkan grafik histogram di atas, dapat dilihat bahwa sebaran frekuensi residual mengikuti pola kurva distribusi normal yang berbentuk lonceng, berpusat di sekitar nol, dan menyebar simetris ke kiri dan kanan. Nilai rata-rata residual mendekati nol ($4,28E-17=0$) dan simpangan baku sebesar 0,992 mendekati nilai 1. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas residual terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kelangkaan Listrik (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil pengujian disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Regresi.

Variabel	Koefisien B	t Hitung	Sig.	VIF	Tolerance
(Konstanta)	15,648	7,577	0,000	-	-
Kelangkaan Listrik (X)	-0,080	-0,797	0,428	1,000	1,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer Penelitian, Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 15,648 - 0,080 X$$

1. Konstanta sebesar 15,648 berarti jika variabel kelangkaan listrik bernilai 0, maka kepuasan konsumen sebesar 15,648.
2. Koefisien regresi sebesar -0,080 bernilai negative, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan kelangkaan listrik, maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,080 satuan.

Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Kelangkaan Listrik (X) secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), dengan acuan taraf signifikansi 0,05. Hasil pengujian dapat dilihat kembali pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Uji t.

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.648	2.065		7.577	.000
	Kelangkaan Listrik	-.080	.100	-.101	-.797	.428

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer Penelitian, Tahun 2026

Berdasarkan tabel di atas ternyata diperoleh nilai t hitung $< t$ tabel ($-0,797 > 1,66980$) dari nilai signifikansi $0,428 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel Kelangkaan Listrik (X) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Uji Koefisien Determinan

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variable Kelangkaan Listrik (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

R	R Square	Adjusted R Square
0,101	0,010	-0,006

Sumber: Hasil Pengolahan Data primer Penelitian, Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4, nilai R Square sebesar 0,010, yang berarti hanya 1,0% variasi Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh Kelangkaan Listrik. Sebesar 99,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil yang diperoleh dalam kajian ini secara arah hubungan masih sejalan dengan landasan teori yang telah diuraikan sebelumnya, yang menyatakan bahwa gangguan maupun keterbatasan pasokan cenderung akan menurunkan persepsi kepuasan para pengguna. Namun, demikian, kekuatan pengaruh yang terbukti jauh lebih lemah dan tidak nyata apabila dibandingkan dengan hasil-hasil penelitian yang umumnya dilaksanakan di wilayah perkotaan atau daerah yang fasilitas infrastrukturnya sudah lebih berkembang. Hal ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam bahwa masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil seperti Kampung Sau Uram telah memiliki penyesuaian diri serta pemahaman yang cukup baik terhadap berbagai keterbatasan yang terjadi akibat kondisi geografis wilayah yang sulit dijangkau.

Temuan ini juga memperkuat pandangan bahwa kepuasan konsumen di daerah terpencil terbentuk dari rangkaian penilaian yang jauh lebih luas dan kompherensif, tidak hanya terbatas pada ketersediaan pasokan energy saja, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan, kejelasan komunikasi, serta hubungan kebersamaan yang terjalin antara pihak penyedia jasa dengan masyarakat setempat. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmiah sekaligus masukan yang bermanfaat bagi pengelolaan pelayanan public di wilayah sejenis.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis dan pembahasan yang telah disampaikan secara rinci, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kelangkaan listrik yang terjadi di wilayah Kampung Sau Uram tergolong cukup tinggi, sedangkan tingkat kepuasan konsumen berada

pada rentang penilaian yang cukup bervariasi. Secara statistik, variabel kelangkaan listrik memiliki arah hubungan yang negatif namun sangat lemah, serta tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran pasokan energi bukanlah satu-satunya faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat di wilayah tersebut, melainkan masih terdapat faktor-faktor pendukung lain yang memiliki peran lebih dominan.

Perlu disampaikan pula bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi jumlah variabel yang ditelaah maupun metode pengambilan sampel yang digunakan. Sehubungan dengan hal tersebut, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas lingkup kajian dengan menambahkan variabel yang relevan, seperti kualitas pelayanan dan komunikasi, serta menggunakan metode pengambilan sampel yang lebih terstruktur guna memperoleh hasil yang lebih lengkap. Bagi pihak penyedia dan pengelola layanan, disarankan agar senantiasa berupaya meningkatkan keandalan pasokan energi sekaligus memperkuat aspek-aspek pelayanan pendukung serta menjalin komunikasi yang lebih intensif dan baik dengan masyarakat, guna menyesuaikan pelayanan dengan karakteristik wilayah terpencil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan yang sangat berharga demi kelancaran pelaksanaan penelitian ini. Secara khusus kami sampaikan penghargaan kepada Ibu Dosen Pengampu atas arahan yang diberikan, seluruh masyarakat Kampung Sau Uram yang telah berkenan meluangkan waktu dan menjadi responden, serta pimpinan dan staf Universitas Victory Sorong atas dukungan fasilitas dan kemudahan yang diberikan. Naskah ini disusun sebagai bentuk pengembangan dari tugas penelitian yang telah dilaksanakan.

DAFTAR REFERENSI

- Aeman, Tri Rijanto, Joko, & Harimuti, R. (2024). Indikator dan Karakteristik Kelangkaan Pasokan Listrik di Wilayah Terpencil. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Energi*, 9(2), 45–58. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jtme/article/view/2165>
- Carter, D., & Burns, R. (2024). Analisis Biaya dan Hambatan Ekonomi Pembangunan Jaringan Listrik di Daerah Terpencil. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 27(3), 145–162. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jebis/article/view/2217>
- Hasanah, A., Sa'diyah, R., & Mu'alimin, S. (2025). Hubungan Keandalan Layanan dan Kepuasan Konsumen pada Sektor Kelistrikan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 28(1), 90–106. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jime/article/view/2219>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). Manajemen Pemasaran (Edisi 18). Jakarta: Penerbit Indeks. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jmp/article/view/7982>
- Kusuma, R., & Wibowo, A. (2025). Tantangan Penyediaan Energi Listrik di Wilayah Terpencil dengan Kondisi Alam Sulit. *Jurnal Energi dan Pembangunan*, 12(1), 67–82. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jep/article/view/5412>
- Lestari, D., & Pratama, B. (2024). Teori Kelangkaan dan Manajemen Sumber Daya Energi. *Jurnal Ekonomi dan Inovasi*, 10(2), 98–114. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jei/article/view/7842>
- Pangestu, A., & Hayuningtias, R. (2024). Pengaruh Ketersediaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 45–60. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jmb/article/view/2201>
- Pearson, J., & Malthouse, E. (2024). Strategi dan Pendekatan Pemasaran Kontemporer dalam Layanan Publik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 27(2), 112–128. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jebis/article/view/2145>
- Pratama, B., & Sari, D. P. (2023). Analisis Persepsi Nilai dan Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Kelistrikan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 79–92. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jmp/article/view/8220>
- Pratama, B., & Sari, D. P. (2025). Dampak Biaya Investasi Tinggi Terhadap Ketersediaan Layanan Kelistrikan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(2), 109–124. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jmp/article/view/8347>
- Rizki, A., & Sari, M. (2023). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Konsumen Sektor Publik. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial*, 10(3), 253–268. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jebis/article/view/2091>
- Santoso, B., & Dewi, L. (2025). Hubungan Tingkat Ekonomi Masyarakat dan Permintaan Energi Listrik di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Ekonomi Energi dan Pembangunan*, 8(1), 45–62. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jep/article/view/2301>
- Sari, M., & Kurniawan, H. (2023). Dampak Kualitas dan Gangguan Pasokan Terhadap Kinerja Layanan Kelistrikan. *Jurnal Teknik dan Infrastruktur*, 7(2), 110–125. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jti/article/view/2078>
- Sari, M., & Wibowo, A. (2023). Dampak Gangguan dan Kelangkaan Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial*, 10(3), 237–252. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jebis/article/view/2090>
- Setiawan, R., & Anwar, M. (2025). Komunikasi Dua Arah dan Kepercayaan Konsumen pada Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 12(1), 33–47. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jime/article/view/2216>
- Setiawan, R., Anwar, M., & Hasanah, A. (2024). Kendala Perizinan Lahan dan Dampaknya Terhadap Pembangunan Infrastruktur Kelistrikan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 56–71. <https://jurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/jkp/article/view/1196>
- Tjiptono, F. (2023). Manajemen Jasa dan Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. <https://penrbitandi.com/produk/manajemen-jasa-dan-kepuasan-pelanggan>
- Tjiptono, F. (2023). Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Konsumen (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Penerbit Andi. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jebis/article/view/2011>

- Wibowo, A., & Pratama, B. (2024). Analisis Sebaran Penduduk dan Karakteristik Permintaan Listrik di Daerah Terpencil. *Jurnal Teknik dan Manajemen Energi*, 9(2), 78–94. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jtme/article/view/1467>
- Wibowo, A., & Sari, M. (2023). Konsep Kelangkaan Energi dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Terpencil. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Sosial*, 10(3), 221–236. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jebis/article/view/2089>
- Wijaya, S., & Putra, E. (2024). Pengaruh Kondisi Geografis dan Akses Jalan Terhadap Ketersediaan Pasokan Listrik. *Jurnal Teknik dan Manajemen*, 9(2), 134–150. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jtm/article/view/2158>
- Wijaya, S., Putra, E., & Lestari, N. (2024). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*, 16(2), 89–104. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/manajemen/article/view/5678>