

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Keluhan Pelanggan.....	2
Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi <i>PLN Mobile</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	36
Gambar 3.2 Analisis Data Kualitatif.....	41
Gambar 4. 1 Logo PT. PLN (Persero)	47
Gambar 4. 2 Lokasi PT. PLN (Persero) UP3 Manado.....	49
Gambar 4. 3 Serah Terima Penghargaan (14/07/2023)	54
Gambar 4. 4 Fitur Pelacakan Pengaduan	60
Gambar 4. 5 Detail Pengaduan	66
Gambar 4. 6 Tim Reaksi Cepat PLN UP3 Manado	68
Gambar 4. 7 Penghargaan Apresiasi PemKot Manado (15/07/2024).....	69
Gambar 4. 8 Model Pra Krisis	74