

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PLN.....	1
Gambar 1.2	Struktur Organisasi PLN.....	3
Gambar 1.3	Logo PLN Mobile.....	5
Gambar 1.4	Wilayah Kerja PT PLN (Persero) UID Sumatera Utara.....	7
Gambar 1.5	Rekap Keluhan Pelanggan Januari - November 2024.....	9
Gambar 1.6	Rekap Keluhan Berulang Pelanggan Januari - November 2024.....	10
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Terdahulu.....	50
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian Terdahulu	51
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	52
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	64
Gambar 3.2	Garis kontinum.....	74
Gambar 4.1	Garis Kontinum <i>Tangibility</i>	83
Gambar 4.2	Garis Kontinum <i>Reability</i>	86
Gambar 4.3	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	88
Gambar 4.4	Garis Kontinum <i>Assurance</i>	90
Gambar 4.5	Garis Kontinum <i>Empathy</i>	92
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Attitude</i>	94
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Satisfaction</i>	96
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Loyalty</i>	99
Gambar 4.9	Model <i>Laten</i> Variabel Penelitian.....	100
Gambar 4.10	Model Pengukuran Terbaru.....	107
Gambar 4.11	Output Model PLS-SEM.....	115
Gambar 4.12	<i>Path Coefficient and P Value</i>	116
Gambar 4.13	<i>Path Coefficient and T Value</i>	116