

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang). *Central Library of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang*, 185.
- Amanda Putri Santoso. 2017. Pengaruh Konten Post Instagram Terhadap Online Engagement, Jurnal Universitas Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.
- Amanda, T. ., & Edwar, M. 2015. Pengaruh Bonus Pack Dan Price Discount Terhadap Impulse Buying Pada Konsumen Giant Hypermarket Diponegoro Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(2)
- Ariyanto, A. (2023). Manajemen Pemasaran. In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Buchari Alma, 2016, Manajemen pemasaran & pemasaran jasa, Bandung, Alfabeta.
- Erina Try Anindya, D. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pdam Tirta Moedal Kota Semarang. *Sports Culture*, 15(1), 72–86. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Fandi Tjiptono, 2016, Pemasaran Esensi & Aplikasi, Yogyakarta, Andi.
- Guntur, M., Syarifah, S., Wardah, W., & Seppa, Y. I. (2024). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa The Influence Of Price And Service Quality On Customer Satisfaction Of Regional Public Water Utility Company , Tirt.* 3(1), 61–72.

- 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>
- ntan Rurieta Anggarawati. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40–49. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i1.146>
- Kepelabuhan, M., & Barunawati, S. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, Vol. 01 No.02 Agustus 2024.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cet.9,(Jakarta, Bumi Aksara, 2010.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Nikodemus Rikardo Lero. dkk. (2024). *Pengaruh ketersediaan air bersih dan responsif keluhan terhadap kepuasan pelanggan perumda air minum wair pu'an di desa lepo lima*. 2(3), 120–130.
- Philip Kotler dan Kevin Lane, 2012, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta, Erlangga.
- Pradhita Udayani, Haeruddin, M. I. M., & Zainal Ruma. (2022). Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Jeneberang Ikkborongloe Di Kabupaten Gowa. *DECISION: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 212–220.
<https://doi.org/10.31850/decision.v3i2.1916>

Silalahi U., 2015, Metode Penelitian Sosial. Cetakan Ketiga. Bandung: PT Refika Aditama

Sugiyono, 2019, Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta Bandung

Tambunan, A. P. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang). *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 2(2), 1–14.

Yogi Putra. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirtanadi Cabang Cemara. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 1(1), 22–29.
<https://doi.org/10.54209/jasmien.v1i1.35>