

DAFTAR PUSTAKA

- Ammerinda, T. (2017). **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra Di Bandar Lampung**. Skripsi, Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Anandar, A., & Putri, B. (2015). **Peran BUMD dalam Pengelolaan Sumber Daya Air: Studi Kasus PDAM**. Jakarta: Penerbit Nusantara.
- Anandar, A., & Putri, B. (2022). **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM**. Jakarta: Penerbit Nusantara.
- Arikunto, S. (2010). **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanto, A. (2023). **Manajemen Pemasaran**. In Widina Bhakti Persada Bandung.
- Assauri, S. (2015). **Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi**. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Didih, S. (2011). **Promosi Efektivitas Menggugah Minat dan Layanan Pelanggan**. Jakarta: PT Suka Buku.
- Dina Mayangsari, Rizky Eka Febriansah, & Dewi Komala Sari. (2024). **Analisis Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pembelian pada Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo**. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(9), 6930–6951.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i9.4138>

Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, MM. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Esmailpour, M., Zadeh, A. S., & Hoseini, S. A. (2018). *Customer satisfaction conceptualization. Journal of Business Research*, 12(2), 45-59.

Fandi Tjiptono. (2005). **Pemasaran Jasa**. Malang: Banyu Media.

Fandi Tjiptono, Anastasia Diana, (2022). **Manajemen dan Strategi Kepuasan Konsumen**. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Gerson, R. F. (2008). **Mengukur Kepuasan Pelanggan: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**. Diterjemahkan oleh Yenita. Jakarta: PPM.

Gerson, R. F. (2021). **Mengukur Kepuasan Pelanggan: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**. Diterjemahkan oleh Yenita. Jakarta: PPM.

Gledis, L. (2022). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**.

Gutosudomo, I. (2017). **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: BPFE.

Harjanto, R. N. (2010). **Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus restoran**

- Mamamia cabang Mrican).** Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Keller. (2010). **Brand Utility. Telaah Manajemen**, Vol 1, Edisi 2, Semarang.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2015). **Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Kesebelas**. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management. America: Global Edition*.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall*.
- Lita, R. P. (2010). **Pengaruh Implementasi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Di Kota Padang**. 2(2), 91–99
- Lupiyoadi, R. (2001). **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). **Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)**. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2019). **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Martono, N. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

McKinsey & Company. (2022). **Customer Experience: Trends and Insights**.
McKinsey & Company.

Mulyadi. (2007). **Manajemen dan Kewirausahaan**. Jakarta: Salemba Empat.
Muri Yusuf. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.

Nam, J., Ekinci, Y., & Whyatt, G. (2020). *Understanding customer satisfaction: A study on service quality and customer retention. International Journal of Hospitality Management*, 85, 102-115.

Nazir, M. (2005). **Metode Penelitian**. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pakpahan, D. K. (2023). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Air Bersih Berkualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muan Na Tio Tapanuli Utara**.

Paradhita, D., Wahyuni, L., Putri, S., & Liensky, G. (2022). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang IKK Borongloe di Kabupaten Gowa**.

Putri, L. W., et al. (2023). **Pengaruh CRM, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Kediri**.

- Priansa, D. J. (2017). **Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**. Bandung: Alfa Beta.
- Putro, S. W. (2014). **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya**. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2(5).
- Radiarti, S. (2023). **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, R., Shinta, R., & Fianto, A. Y. A. (2019). **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Wisata Bahari Jawa Timur**. **Jurnal MEBIS (Manajemen Dan Bisnis)**, 4(2), 73–86. <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i2.56>
- Sarwono, J. (2006). **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, S. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif**. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk**

Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Supratno, J. (2017). **Pengantar Statistik Untuk Berbagai Bidang Ilmu.** Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Suryadi, D. (2011). **Promosi Efektivitas Menggugah Minat dan Layanan Pelanggan.** Jakarta: PT. Suka Buku.

Suryaningtiyas, H., Harahab, N., & Riniwati, H. (2023). *The impact of service quality on customer satisfaction: Evidence from PDAM. Journal of Service Management*, 34(1), 123-140.

Tirra, A. (2017). **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV Donat Madu Cihanjung-Pekanbaru).** Jurnal Jom FISIP, 4(2).

Tjiptono, F. (2002). **Manajemen Pemasaran.** Jakarta: Johnny Andrean.
Tjiptono, F. (2005). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Z. (2010). **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.** Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

Zendesk. (2022). *Customer Service Trends and Insights.* Zendesk.