

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi Herri., Zaki Muhammad., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil Unsyiah*. 6(3), 297-308.
- Akbar, Mohammad Aldrin. 2023. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Padang Bulan Kota Jayapura. *Jurnal Mirai Management*. 8(2), 321-334.
- Alfajar Fachrul., Mustainah., Tawil M., & Polii Jetty J, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makssar Jeans House Kota Palu. *Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL)*. 1(1), 2807-5927.
- Algifari. (2019). Mengukur Kualitas layanan. Yogyakarta: BPFE.
- Alim, Sahrul (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek di Kota Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Angelina & Sukaris. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Harga Terhadap kepuasan pelanggan pada Coffeshop Sekaruang di Kota Gresik. *YUME (Journal of Management)*. 5(3), 637-657.
- Angely Gisyel., Tampi Johny R., & Mukuan Danny D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk. Daihatsu Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 8(2), 51-58.
- Armanto, Ichsan Dwi. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Indihome Triple Play*. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 7(3), 1282-1309.
- Banik Marita. (2024) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah Air Minum kabupaten Alor. *Jurnal Akuntansi Sektor Publik*
- Dzulquarnain, A., & Aslamiyah, S. (2023). Tata Laksana Dan Pedoman Penulisan Magang & Tugas Akhir Edisi 2023. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Evianta Selly., Lusiah., & Ginting Ripka S., (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Hill Hotel dan Resort Sibolangit. *Jurnal Cafeteria*. 3(2), 87-100.
- Ghozali, (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., & Anderson, Rolph E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Eighth Edition. Cengage Learning.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haris, Abdul. (2023). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada bengkel PT. Hadji Kalla. *Economics and Digital Business Review*. 4(2), 334-348.
- Hartono, Rina Susanti, Nuraini Siti, Sanubari Pri. (2023). Pengaru Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Governance*. 11(2).
- Hasrina Yunita. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. 16(3), 133-140.
- Ichsan Dwi, A. (2018). Pengaruh dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *Jurnal Manajemen Unud*. 7(3), 1282-1309.
- Ihsan, Muhammad., Yunida Riswan., Huwaida Hikmayanti., Shintia Novi., Amelia Rini., & Wardana Wahyu. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 2(1), 44-53.
- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama Surabaya: Unitomo Pers.
- Jannah,Raudatul., Ramli anwar., Haeruddin, Muhammad Ilham.,Hasbiah Siti., & Musa , M. Ichwan. (2024). Analisis Kualitas Layanan Daerah Air Minum Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan). *Ebisnis Manajemen*. 2(4), 01-15.
- Kotler.P, Keller,K,L. (2019). *Marketing Management* (15th.ed). Person Education limited.
- Liensky Gledis & Hetharie, Jondry A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dobo. *Journal of Business Application*. 1(1), 54-63
- Mabrur, Andi Khaerul., Anwar., & Ruma Zainal. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnal Bisnis Manajemen dan*

Informatika. 19 (2), 143-159.

- Mangare, Injilia., Wenas Rudy., & Rogi Mirah. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah. *Jurnal EMBA*. 11(3), 244-253.
- Maulana, Muhammad Arfah., Nur Yuswari & Khair. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multi Media Grafika Makassar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Insitut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia. 1(3), 119-131.
- Nasution, Abdul Rahman. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mitra Beasiswa (Studi Kasus AJB Bumiputra 1912 Cabang Setia Budi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Novitawati, Retno Ayu D., Prihatminingtyas Budi., & Imansyah (2019). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantin Universitas Tribuawana Tunggadewi Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 8(4), 175-180.
- Nurfitriani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang. Makassar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Prabowo, M. Arif., Faridz Raden, & Burhan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan. *Journal Of Science and Tecnology*. 15(10), 46-52.
- Rukmana, Indra Heri. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kabupaten Wajo. *Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamadukelleng*. 4(1), 1266-1272.
- Salim Rudi, Kusmanto Heri, & Amin Muryanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*. 10(1), 155-160.
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Teniro Alwin, Zainudin, & Basri Hasan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Tawar. 5(2), 151-160.

- Tijiang Bakhtiar. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Kabupaten Sidenreng Rappang. *Amsir Management Journal*. 1(1), 46-58
- Tim Perumda Giri Tirta Kab.Gresik. (2023). Rencana Bisnis Perumda Giri Tirta periode 2023-2027. Gresik.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Pemasaran Jasa. Yogyakarta. Andi.
- Udayani Pradhita., Haeruddin. M., & Ruma Zainal (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Ikkborongloe di Kabupaten Gowa. 3(2), 212-220.
- Utami, C,W., Pranatasari,F., & Sudyasjayanti, C. 2019. Manajemen Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, Tony. (2018)/ Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: PT.Indeks.
- Winarno, Dwi Suko. (2019). Analisi Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada indo tama 08279 Kec. Winong, Kab. Pati). Fakultas Ekonomi universitas Semarang
- Yenni (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan paada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan(UP3) Makasar Selatan. Universitas Negeri Makassar.
- Zaini, Ahmad Afan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Warung Bek Mu 2 Banjaranyar Paciran Lamongan. *Journal of Economics and Islamic Business*. 2(2), 47-54.