

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Roynaldus A. K., Antonius Philipus Kurniawan, Paulus Juru. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, Vol. 3, No. 1, 18-31.
- Assauri, S. (1999). *manajemen pemasaran: dasar, konsep dan strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Barata, A. A. (2019). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Chandra, T., Chandra, S. & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH
- Dewi Wulan Retna, A. (2014). pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM tirta pakuan kota bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 221-228.
- Herri Affandi, M. A. (2017). pengaruh kualitas pelayanan terhadap keuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta mon pase kabupaten aceh utara. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*, 298.
- Hidayat, A. (2022, April 17). *Populasi Adalah Seluruh Subjek Penelitian Dan Sampel Adalah Sebaian*. Retrieved from Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Tigabelas*
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran (Edisi ke-14, Alih bahasa: Bob Sabran)*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Mahir Menulis*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, S. (1999). *manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Pre.

- Mailani Ulfa, R. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.
- Moenir. (2010). manajemen pelayanan umum di indonesia. Jakarta: PT BUMI AKSARA.
- Pahlevi. (2022, April 17). Pengertian Pelayanan Adalah, Jenis-jenis, Karakteristik dan Dasar. Retrieved <https://www.pahlevi.net/pengertian-pelayanan/amp/from>
- Pasolong, H. (2007). teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Manajemen.
- Prasodjo, Tunggal. (2022). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. PLN (Persero) in Makassar City*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, Vol. 12, No. 2, 325-338.
- R. Lupiyoadi, A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta; Bumi Aksara.
- R. Lupiyoadi, A. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta; Bumi Aksara.
- Rahman, M. (2017). Ilmu Administrasi. Makassar: CV Sah Media.
- Riduwan. (2010). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E.M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi Offset
- Siagian, S. P. (1995). Pilsafat Administrasi. Jakarta: Haji Masagung.
- Siagian, S. P. (2001). kerangka dasar ilmu administrasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta

- Suwarto, Rohwiyati dan Giyono. (2022). Pengaruh Dimensi-dimensi *Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, Vol. 20, No. 1, 1-9.
- Syahsudarmi, Siti. (2022). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study*. *International Journal of Indonesian Business Review*, 1(1), 29-37.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Jakarta; Erlangga.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Jakarta; Erlangga.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Waldo, D. (1971). *pengantar studi publict administration*. Djakarta: Tjemerlang.
- White, L. D. (1958). *administrasi perkantoran*. Jakarta: Erlangga.