

DAFTAR PUSTAKA

- Armansyah. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN*. penerbitwidina.
- Chandra. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. Purwokerto: CV IRDH.
- Humas. (2024, Oct 30). *PERUMDAM TKR Hadiri Diskusi Aspirasi Badan Usaha di Bidang Air Bersih yang Digelar Oleh Bappenas*. Diambil kembali dari Perumdamtcr: <https://www.perumdamtcr.com/read/67249ef2-118c-45da-b98e-585ea747c35f/berita/perumdamtcr-hadiri-diskusi-aspirasi-badan>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- James, J. A. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal Of Marketing*.
- Kasinem. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Kurniawati. (2021). *MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN, STUDI INTERNAL PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI*. Jawa Barat: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Muta'ali, R. (2024). KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN. *JOURNAL OF PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION RESEARCH*.
- Pradhyksa, P. (2021). Pengaturan Pendayagunaan Sumber Daya Air dalam Undang-Undang Cipta Kerja dan Korelasinya dengan Pasal 33 UUD 1945. *Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*,.
- Pujihastuti, I. (2010). PRINSIP PENULISAN KUESIONER PENELITIAN. *Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*.
- Rawung, R. (2023). Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan. *Jurnal Governance*, 2088-2815.
- Sugiono. (2020). Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik Poltekkes Kemenkes Surakarta*.
- Sukaris, A. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*.
- Tjiptono, F. D. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. D. (2022). *Service Management Mewujudkan pelayanan prima edisi 4*. yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wekke, D. (2019). *METODE PENELITIAN EKONOMI SYARIAH*. Yogyakarta: CV Adi Karya Mandiri.

- Zeini, Y. d. (2015). SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA. *Jurnal Informatika Polinema*.
- Zendrato., D. (2024). PELESTARIAN SISTEM KELOLA AIR BERSIH YANG EFEKTIF. *Jurnal Penelitian*.