

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penkomi*, 6(2), 103–113.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning EMEA.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Havizah, N., & Murjani. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perusahaan Air Minum (Perseroda). *JAPB*, 7(2), 1223–1238.
- Indisari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler, Philip and Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 2.
- Luki Nakita. (2024). Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan yang Lebih Baik. *Jurnal UNSUB*, 6(1), 1–11.
- Muna, N., & Aslami, N. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Produk Dan Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telkom Akses Medan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(2), 107–114.
<https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i2.121>
- Mustika, M., Amanda, N. N., Oktapia, S., & Ratman, M. N. (2025). Ketimpangan antara Sumber Daya dan Kinerja pada Organisasi Sektor Publik di Era Digital.

Jurnal Pendidikan Tambusai, 9, 13898–13904.

Nelvianti, Asiri, L., & Mastia. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Takawa Kabupaten Buton. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 545–559.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Paulina, S. (2025). The Qualitu of Service at PT. Air Minum Sangga, Balangan (Perseroda) in Paringin Sub-District. *Journal of Development Administrations Thinking Understand: Public and Business Administration (DATU)*, 2(1), 51–60.

Pauziah, J., Arlan, A. S., & Fakhri. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(3), 1033–1042.

Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *JPRO*, 2(1), 83–102.

Pratama, Y., Rizal, M., & Hardaningtyas, R. T. (2023). Analisis Governance Support Dan Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Keberlanjutan Usaha Cafe Sawah. *E-Journal Riset Manajemen*, 13(02), 341–352.

- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(April), 1091–1107.
- Rahmayanti, Assyifa Putri Kencana, W. H. (2025). Analisis Perilaku Generasi X Dan Generasi Z Dalam Pemanfaatan Penggunaan. *Jurnal Sosial Dan Humaniora* 2024., 9(1), 93–118.
- Simanjuntak, S., Zai, E. O., & Tampubolon, M. H. (2021). Analisa Kebutuhan Air Bersih di Kota Medan Sumatera Utara. *Jurnal Visi Eksakta (JVIEKS)*, 2(2), 186–204.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883–892. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024107059>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhaila, I., Kadir, A., & Matondang, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(2), 71–80. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v1i2.604>
- Tufahati, N., Safa, C., Tresna, P. W., Chan, A., Sciences, P., & Sumedang, K. (2021). Dampak Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang (Survei pada Pelanggan Bloomythings). *Journal of Business & Applied Management*, 14(2), 177–186.

Wahidah, F. N., Rokhmah, A. N., Rismawati, A., Sugiarti, K., Kuswanto, N. M., & Gusti, Y. K. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 3(4), 1400–1418.

Wanda, W., Tahir, M., & Syarif, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(3), 543–557.
<https://doi.org/10.26618/kimap.v5i3.14143>

Yaleanti, A. S., & Kumala, D. (2025). Nilai dan Kepuasan Pelanggan: Urgensi dan Manfaatnya Bagi Perusahaan. *Dynamic: Jurnal Inovasi Dan Dinamika Ekonomi*, 1(1), 29–35.