DAFTAR PUSTAKA

Alaan, Y., 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliablitity, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitan pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), pp. 255- 270.

Angestiwi, T. & Milania, I. D., 2023. Analisis Kualitas Aset Fasilitas dan Infrastruktur Wisata Situ Biru Cilembang Kabupaten Sumedang. *Pondasi,* 28(1), pp. 84-94.

Anonim 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.*

Budiman, Arip. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Administrasi Bisnis* Vol. 8, No. 2, hlm 216-226.

Desembrianita, E., Novia, N. H., Utami, A. T. & Irmadiani, N. D., 2023. *Pemasaran Strategik.* Pertama ed. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.

Haryanti, S.,2023. *Metodologi Penelitian 1*. Bandung: CV media Sains Indonesia.

Hendrayani, E., Basir, B., Abidin, Z. & Utomo, B., 2024. Dampak Umpan Balik Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan Teknologi di Indonesia. COSTING:*Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), pp. 6620-6628.

Hikmawati, F., 2020. *Metodologi Penelitian. Edisi Ketiga ed*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama ed.

Lubis, M. H., 2024. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan JNE ATC Medan*, Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan.

Mahmudin, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh,* 5(1), pp. 22-41.

Manggarani, C. A., 2018. Benarkah Karyawan yang Puas Akan Berdampak pada Kepuasan Pelanggan. *Modus,* 30(2), pp. 143-157.

Mujito, Irawati, D. O. & Asri, T. K., 2024. *Manajemen Pelayanan Prima.* Edisi Pertama ed. Tasikmalaya: Edu Publisher.

Muliaty, 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik,* 6(1),pp. 77-82

Muspiha, 2023. *Platform Digital : Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.* Edisi Pertama ed. Malang: Rena Cipta Mandiri.

Noraida. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dipuskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah.* Skripsi (S1). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Pemerintah Indonesia, *2019 Undang-Undang republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air*. Jakarta:Sekretariat Negara.

Rachman, M., 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Pertama edSukoharjo: Tahta Media Group.

Sahir, S. H., 2021. *Metodologi Penelitian*. Cetakan 1 ed. Jogjakarta: KBM Indonesia.

Saputra, A. H., 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Raden Intan Lampung, Bandar Lampung:* Skripsi Universitas Teknokrat Indonesia.

Sinollah & Masruro, 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45-64.

Soesana, A. et al., 2023. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suhailah, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Balai*, Medan: Skripsi. Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sujarweni, W., 2020. Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Syahrun & Salim, 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: CitaPustaka