

DAFTAR PUSTAKA

- Hengky(2022). Wawancara via whatsapp tentang pemulihan jasa PDAM Padang Pada tanggal 16 Januari 2022.Dilakukan pada hari Minggu Pukul 09.00 WIB.
- Halik A(2016).Pengaruh bauran pemasaran jasa,kualitas jasa,kualitas layanan. *Jurnal hasil penelitian LPPM untag Surabaya* .Vol 01.No 01.
- Istia (2022).Wawancara tentang pemulihan jasa Perumda Air Minum Kota Padang pada tanggal 31 Maret 2022.Dilakukan pukul 16.21
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta :Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 14.No 4, Hal 788-801.
- Muslim B&Dayana L (2016).Sistem informasi Perda kota pagar alam berbasis web.*Jurnal ilmiah Betrik*.Vol 07.No 01.
- Putra, R. Y., Albar, B. B., & Zulbahri, L. (2017). Pengaruh *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 8.No 3.57-71.
- pdampadang.co.id (2021).”PDAM Kota Padang”.Diakses pada <https://www.pdampadang.co.id> pada tanggal 16 Januari 2022
- Fatricia,Priadi (2018).”Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan speedy”.*Jurnal Digest Marketing* Vol 3 No 1.Diakses pada 14 Oktober 2021.
- Fatricia Halim,dkk (2021).*Manajemen Pemasaran Jasa*.Penerbit:Yayasan kita menulis.
- Kotler dan Keller (2009).*Manajemen Pemasaran*.Jilid 1.Edisi ke 13.Jakarta :Erlangga.
- Kotler dan Keller (2009).*Manajemen Pemasaran*.Jilid 2.Edisi ke 13.Jakarta:Erlangga.
- Suryadi, D. (2020). *Service Quality In case :Kegagalan Layanan (service Failure)*Perbankan syariah dan strategi pemulihan layanan (*Service Recovery*). *Jurnal Asy-Syukriyyah*, Vol 21.No 1,Hal 83-105.
- Sharah, R., & Priadi, E. (2018). Pengaruh *Service Recover* Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy:*The Effect Of Service Recovery On Speedy’S Customer Satisfacton*. *Jurnal Digest Marketing*, Vol 3.No 1,Hal 37-44.

Saputra Hadi,(2014).*Pemulihan Jasa* Diakses pada <https://lumalilaresearch.com>.Diakses pada tanggal 28 September 2021.

Sudyasjayanti,utami,pranatasari (2019):*Manajemen Jasa*,Penerbit :Salemba Empat



