

DAFTAR REFERENSI

- Ayu, purnama dan Srihandoko, Wimpi. (2021). “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar”.
- Anggraini, Nia dan Alhempri, Rudi. (2021). “Analisis Kepuasan Konsumen PT. Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru”. *Jurnal Inovasi Penelitian, Vol.1, No. 9*.
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit : CV Budi Utama.
- Halim, Fitria, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : Yayasan kita menulis.
- Hariyanti, Utari. (2013). “Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capen Panam Pekanbaru”.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 2. Jakarta. Indeks Natasya, Putri dan Marlius, Doni. (2020). “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya”.
- Pdampadang.co.id. (2021). “*PDAM Kota Padang*”. Diakses pada Tanggal 24 Januari 2022. <https://pdampadang.co.id/>
- Pije. (2022). Wawancara tentang Keluhan Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang. Tanggal 28 Januari 2022.
- Putri, A. (2022). Wawancara tentang Mengidentifikasi Peranan *Customer Service* di Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara. Tanggal 1 Maret 2022.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Penerbit : PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saogo, Bultam dan Tanjung St.B, Mariana. (2019). “Aktivitas *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, Tbk Cabang Mentawai”.
- Safitri, Erwina, dkk. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Service Center* Pada Pelanggan Samsung di Kota Malang”. *Jurnal Ekonomi Bisnis, No. 1*.
- Sianipar. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal SKA Pekanbaru”. *JOM FISIP, Vol. 5, No. 1*.

Suminar, Ratna dan Apriliawati, Mia. (2017). “Pelayanan Prima Pada Orangtua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon”. *Jurnal Sekretari, No. 2, Vol. 4.*

