

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Anugrah, krishna & Sudarmayasa, I Wayan. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Ardiyansyah, A., & Efendi, E. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Pdam Tirta Daroy Kota Banda Aceh Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 5(1).
- Fathia, A. N., & Sulfitri, V. (2023). PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, CARBON EMISSION DISCLOSURE DAN KINERJA LINGKUNGAN TERHADAP KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN DENGAN VISI MISI SEBAGAI VARIABEL MODERASI. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1361-1372.
- Haiqal, H., Azmeri, A., & Fatimah, E. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 3(3), 203-210.
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.
- <https://pdampadang.co.id/index.php> diakses pada tanggal 13 Mei 2024
- Juru, N. A., & Gorda, E. S. (2021). Analisis struktur organisasi sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah Kabupaten Buleleng. *PERSPEKTIF*, 10(1), 239-247.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Rachman, M. (2021). Manajemen pelayanan publik.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.

Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi konsep pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia energi listrik monopoli. *RELE (Rekayasa Elektrikal dan Energi): Jurnal Teknik Elektro*, 3(1), 33-36.

Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(2), 6.

Triandewo, M. A., & Indiarso, R. P. (2021). Pengaruh kualitas layanan, suasana toko, dan keadilan harga terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan terhadap kopi kenangan di Jakarta. *Jurnal Internasional Bisnis, Ekonomi dan Hukum*, 25(2), 49-59.

