

REFERENCES

- Akmal, et al. (2019) Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Semarang, Majalah Ilmiah Solusi, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Semarang. Vol. 17, No. 1 Januari 2019, (ISSN : 1412-5331)
- Dantes, N. (2012) Metode Penelitian, Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Darmawan, D. (2013) Metode Penelitian Kuantitatif.
- Indrawati.(2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi, PT Refika Adimata, Bandung.
- Kosasih, A. (2018) Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia. *Journal of Government and Civil Society* Vol. 2, No. 1, April 2018, pp. 51-62.
- Mardalis. (2014) Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Pardede, Manurung.(2014):”*Uji t, Uji f, dan Uji Koefisien determinasi*” (Online), Available From:
<https://www.google.com/search?btnG=1&pws=0&q=HASIL%20UJI%20F%20MENURUT%20PARDEDE> Accessed 11 December 2020.
- Rezha, P, et al. (2019) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. *Journal of Business Administration*, Vol 3, No2, September 2019, (ISSN:2548-9909)
- Sumiati, et al. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Muara Teweh Kabupaten Barito Utara, Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip ULM Banjarmasin. Vol 7, No. 2, Desember 2018, (ISSN 2541-187X).
- Sujarweni. W (2014) Metodologi Penelitian, Edisi I, Pustaka Barupress, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018), Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung

Wahyu,error.(2020) The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha, Vol 7, No. 1, 2020 pp. 46-52,(EISSN 2579-8162)

Yulianti,F. dan Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin. Vol. 3 No. 2 Agustus 2018, (ISSN 2540-816X)

