

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2024). *Perumda Tirta Terubuk Bengkalis Cari Solusi Distribusi Air Beberapa Wilayah Belum Maksimal*. <https://classnews.id/perumda-tirta-terubuk-bengkalis-cari-solusi-distribusi-air-beberapa-wilayah-belum-maksimal/>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Candrianto, (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara. Malang, Indonesia.
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., & Yusrizal, A. (2019). Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25. *Aceh. Kopelma Darussalam*, 165.
- Handayani, T., & Bengkalis, N. (2019). *Inovbiz*. 7, 27–33.
- Indrasari, M. D. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. UNITOMO PRESS.
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Khatab, J. J., Esmaeel, E. S., & Othman, B. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction: Evidence from public sector and private sector banks in kurdistan/iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872.
- MIRSA NURIA HARDIMAS, & SOEHARTATIEK. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Akademika*, 20(2), 136–142. <https://doi.org/10.51881/jak.v20i2.23>
- Ngatno. (2018). *Buku Manajemen Pemasaran Baru.pdf*. In *EF Press Digimedia* (pp. 1–292).

- Pratama, R., & Adriyanto, A. T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi pada Pelanggan di Bengkel Ravi Motor Juwana-Pati. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 241–250. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>
- Purbasari, D. M., & Permatasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. (2023). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2), 160–169. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/1423/812>
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif / Prof. Dr. Sugiyono* (Cet. 1). Bandung : Alfabeta, 2018.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (2020). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh: Andri Rizko Yulianto. Bina Sarana Informatika (BSI). *Jurnal Ekonomi*, Volume 20 Nomor 2, Juni 2018 Copyright @ 2018, Oleh Program Pascasarjana, Universitas Borobudur, 20(Juni), 242–245. <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/258368/download/jurnal-unbor-DZT-juli-18.pdf>
- Yuliarto, R. T. (2021). Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(1), 62. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i01.p04>