

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Darmawan, Deni. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (2<sup>th</sup> Ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, H. (2016) *Teknik Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu Ilmu Sosial)*, 8(1), Universitas Islam Negeri Semarang: Retrieved from Jurnal At-Taqaddum.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. (12<sup>th</sup> Ed.). Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Keller, Kevin. (2016): *Marketing Management*, (15<sup>th</sup> Ed). New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2018). *Principles of Marketing*. (15<sup>th</sup> Ed.). Global Edition. Pearson.
- Methodah, S (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gojek Area Tanggerang Selatan*, 2(3). Tanggerang Selatan: Retrieved from Scientific Journal Of Reflection: Economic Accounting, Management and Business
- Jothi, L A. (2016). *Service Quality And Customer Satisfaction In Life Insurance Business*. Australia: Retrieved from Pappers.ssm.com
- PDAM Kota Sukabumi. (2019). *Laporan Keuangan, Kinerja dan Operasional Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi Tahun (2019)*. Sukabumi: Perusahaan Daerah Air Minum
- Priansa, Juni. (2017). *Pengembangan Strategi dan Model Pembelajaran Inovatif, Kreatif, dan Prestatif dalam Memahami Peserta Didik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Profil PDAM Kota Sukabumi (2019). Logo Perusahaan. Diambil dari: pdamtbwkotasmi.co.id. (Akses: 13 Maret 2020)
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta Indonesia.
- Sunyoto D, S.H., S.E., M.M. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa (2<sup>th</sup> Ed.)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, (4<sup>th</sup> Ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Utami, Ida Ayu dan Jatra, I Made. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 1984-2000. Retrieved from Neliti.com
- Wijaya, Ariyadi. (2012). *Pendidikan Matematika Realistik, Suatu Alternatif Pendekatan Pembelajaran Matematika* . Yogyakarta: Graha Ilmu.