

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Siwongi Kecamatan Kulawi Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*, 9(1), 80–88.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Global Research and Consulting Institute.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (1st ed.). Gava Media.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. ANDI.
- Kuncoro, D. J. (2016). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 220–229.
- Kuncoro, D. J. (2016). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 220–229.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications inc.
- Nafi'ah, Z., & Tukiman. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3).  
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Nafi'ah, Z., & Tukiman. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3).  
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto No. 10 Tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto.
- Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017.

- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (1st ed.). Cv. Penerbit Qiara Media.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Deepublish.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (1st ed.). UMSIDA Press.
- Supriaddin, N. (2017). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Di Sulawesi Tenggara* (1st ed.). Gawe Buku.
- Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya* (1st ed.). Akademia Pustaka.
- Undang Undang No 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Winarso, & Ichsan, N. (2016). *Pengelolaan Pengaduan Untuk Perbaikan Pelayanan Publik*. Ombudsman RI.