

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, h., & Zaki, M. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MON PASE KABUPATEN ACEH UTARA. *Jurnal Teknik Sipil Universitas syiah kuala*, 6(3), 297-308.
- Aprilia, S. b., & Ati, N. U. (2020). NALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 1-13.
- Fatmala, F. (2020). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JASA PDAM KOTA SURABAYA (Studi tentang tingkat Responsivitas dan Akuntabilitas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan air kotor/bau). *Jurnal Universitas 17 Agustus*, 1(1), 658-663.
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(7), 1-18.
- Rukayat, y. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), 56-65.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, II(2), 312-318.
- Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A. (2023). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA Dian Novita Sari. *Jurnal Publika*, XI(2), 1793-1808.