

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Adrea, S. N. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi audit report lag pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2020. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(2), 14-30.
- Andari, R. I. (2024). *Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Permintaan Warga Rusunawa Iringmulyo Kota Metro* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Artanto, J. (2024). *Pengaruh Keberanian Mengambil Risiko dan Brand Image Terhadap Keunggulan Bersaing pada Toko Bangunan Hasan Jay* (Doctoral dissertation, STIE Eka Prasetya).
- Dickri, D. (2024). *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT Cabs Inti Inovasi/Dickri/19200009/Pembimbing: Dimas Ari Darmantyo*.
- Ibrahim, A., Elisa, F. S., Fernando, J., Salsabila, L., Anggraini, N., & Arafah, S. N. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), 302-311.
- Jauza, N. A., & Albina, M. (2022). Model dan Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Kajian Filosofis, Metodologis, dan Aplikatif. *QOUBA: Jurnal Pendidikan*, 2(1), 104-111.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [canarium indicum l.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342.
- Ningrum, Y. W., & Dwiridotjahjono, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(Special Issue 2), 511-523.
- Pamungkas, Y. D. H. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Service Quality Pada Mobile Application PDAM Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. (2023, February 27). *Customer Information System atau CIS adalah aplikasi mobile apps untuk memfasilitasi kebutuhan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*. <https://www.pdam-sby.go.id/read/customer-information-system-atau-cis>

adalah-aplikasi-mobile-apps-untuk-memfasilitasi-kebutuhan-pelanggan-pdam-surya-sembada-kota-surabaya

Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. (2024). Hari Jadi Ke-48 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. <https://www.pdam-sby.go.id/read/hari-jadi-ke-48-pdam-surya-sembada-kota-surabaya>

Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. (2025). Pelayanan Perumda Air Minum Surya Sembada Jangkau 100 Persen Masyarakat Surabaya. <https://www.pdam-sby.go.id/read/pelayanan-perumda-air-minum-surya-sembada-jangkau-100-persen-masyarakat-surabaya>

Pradnyana, I. P. G. D. (2023). The Effect of Service Quality and E-Service Quality on Customer Satisfaction in Bukit Vista Hospitality Customers. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 3(1), 64-75.

Razak, I., Wibowo, I., & Reztrianti, D. (2023). Pemasaran Bisnis.

Rinaldi, M., Prayudyanto, M. N., & Syaiful, S. (2021, November). Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda. In *Seminar Nasional Ketekniksipilan, Infrastruktur dan Industri Jasa Konstruksi (KIIJK)* (Vol. 1, No. 1, pp. 309-315).

Sholihah, S. M. A., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 2(2), 102-110.

Veryani, F., & Andarini, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(2), 125-131.

Widodo, T. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer loyalty melalui e-customer satisfaction sebagai variabel intervening pada aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*.