

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bilson Simamora. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Retrieved from <http://books.google.co.id/books>
- Creswell, John. (2015). *Riset Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Dwiastuti, Shinta, Isaskar. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press
- Ghozali, John. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Reserch*. Yogyakarta: Andi Offset
- Handi Irawan. (2005). *Costomer Satisfaction*. Yogyakarta: BPFE
- Indah Wahyu Utami. (2017). *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian*. Surakarta: Pustaka Bengawan.
- Jubilee Enterpise. (2018). *Lancar menggunakan SPSS untuk Pemula*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Retrieved from <http://books.google.co.id/books>
- Resto Kartiko Widi. (2018). *Menggelorakan Penelitian: Pengenalan dan Penentuan Pelaksanaan Penelitian*. Retrieved From <http://books.google.co.id/books>
- Sangadji, Eta Mamang & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian-Pendekatan*. Yogyakarta: Andi
- Sugiarto. (2006). *Metode Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Retrieved from <http://books.google.co.id/books>
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo & Slamet. (2017). *Statistika Inferensial*. Yogyakarta: ANDI. Retrieved from [http:// books. google.co.id/books](http://books.google.co.id/books)
- Sofiya Siregar. (2015). *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana. Retrieved from [http:// books. google.co.id/books](http://books.google.co.id/books)
- Sumarwan, Jauzi, Mulayana, Karno, Mawardi, Nugroho. (2018). *Riset Pemasaran Dan Konsumen*. Bogor: IPB Press
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (online).
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Indeks: Jakarta
- Kotler Philip, Kevin Lance Keller. (2012). *Marketing Management*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Leon Schiffman & Kanuk. (2006). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks
- Mts.Arief. (2018). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Banyumedia Publishing.
- M.Yusnita. (2010). *Pola Perilaku Konsumen dan Produsen*. Semarang: Alprin.
- Nugroho J. Setiadi. (2003). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Kencana
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/ Men.Kes/ Per/ IX/ 1990 Tentang Syarat-syarat Dan Pengawasan Kualitas Air
- Tony Wijaya. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks

Jurnal dan Skripsi

Agustina Putri Anandar. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang*. 3. Retrieved from <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id>

Singgih Purnomo, Farida Indriani. Analisis. (2018). *Pengaruh Brand Image dan Corporate Branding Terhadap Brand Equity Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Telkomsel Di Kota Semarang*. 7, 1-13. Retrieved from <http://ejournal-si.undip.ac.id/index.php/dbr>

Nunik Anggraeni. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding*. (Skripsi). Univesitas Terbuka Jakarta.

Elis Risnawati. (2017). *Pengaruh Advertising Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Perumahan PT. Persada Bumi*. (Skripsi). Universitas Siliwangi.

Eka Dina. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 3, Jurnal Sains Manajemen.

Yovi Ananda. (2017). *Permintaan Air Bersih Kota Pekanbaru*. 4. Retrieved from <http://jom.unri.ac.id>

Muliaty. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar*. 6. Retrieved from <http://jurnalAdministrasiPublik>.