

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal Teknik Sipil, Vol.6, No.3.
- Alom, Mahabub dan Md. Shariful Haque. 2011. *Marketing: And Islamic Perpective*. World Journal of Social Sciences. Vol. 1, No.3.
- Amanah, Dita. Maret 2010. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M.Yamin Medan*. Jurnal Keuangan & Bisnis, Volume 2 No. 1.
- Amir, Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajah dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anisa, Shintya Dewi dan Rulirianto. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Buana Langgeng Jaya Tulungagung*. Jurnal Aplikasi Bisnis Politeknik Negeri Malang.
- Ayu, Rifka Rusdiana dan Agus Hermani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amanda Hills Bandung*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.6, No.1.
- Cannon, Joseph dan William perreault dan McCarthy. 2008. *Pemasaran Dasar Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa-Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish CV. Budi Utama.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2010. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro.

- Fathoni, Anwar. 2018. *Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jurnal Hukum dan Syariah, Vol.9, No.1.
- Hakim, Lukman. 2012. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Surakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan, Iqbal. 2013. *Pokok-Pokok Statistic 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irawan, Handy. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Managemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Kaihatu, Thomas dan Ahmad Daengs dan Agoes Indrianto. 2000. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press
- Maulidi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistika 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Nurhadi. Februari 2018. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, ISSN: m2549-4988, Vol.2, No.2.
- Nurhidayah, M. Senja Sutio. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur*, Jurnal Managemen dan Akuntansi, Vol. 13, No.1.
- Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.23 tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Prasetyo, Teguh dan Tri Bodroastuti. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen (Studi pada Toko Oli Lancar Widodo Semarang)*, Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.

Profil PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Rumapea, Anggi dan Bambang Satriawan. 2017. *Efek Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Transpanorama Wisata*. Jurnal Management Ekonomi. Vol.7. No.2.

Rusdiana, Rifka dan Agus Hermani. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amanda Mills Bandung*, Jurnal Managemen Pemasaran Universitas Diponegoro.

Ruswanti, Endang. Maret 2012. *Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty*. Jurnal Ekonomi.No.3.

Salma, Fitria Salahika dan Ririn Tri Ratnasari. April 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*. Jurnal Ekonomi, Vol. 2 No.4.

Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara.

_____. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Sholeha, Ludviyatus. April 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*, ISSN:1907-9990, Jurnal Pendidikan Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Vol.12, No.1.

Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Konsep dan Penerapan*. Jakarta : Alim's Publishing.

Sudaryanto, Candra dan Sri Rahayu. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang)*, Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis, ISSN:2337-3792, Vol.6, No.1.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Suharno, Bambang. 2006. *Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Interpreneur Sukses*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis*. Jakarta: PT. Indeks.

Sujarweni, V.Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

_____. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press

Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : Prestasi Pustaka.

Sumarin. 2013. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perpektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Swasta, Basu dan Irawan. 2005. *Menejemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty Offset.

_____. 2000 *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty offset.

Tambunan, Anggiat P. 2016. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pdam Tirta Nciho Sidikalang)*. Jurnal Ilmiah Methonomi, Vol.2, No.2.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2014, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serwqual QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat: PT. INDEKS.

Yulianto, Agus dan Lutfi Effendi. 2015. *Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang Dalam Penyediaan Air Bersih Yang Sehat Berdasarkan Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor UU/06 Tahun 2010*, Jurnal Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.