

## DAFTAR PUSTAKA

Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta.*

Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha. 2017. *Kualitas produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Keuangan dan Perbankan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Stikubank Semarang. Hal. 157-168.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* (Alih Bahasa: Bob Sabran). Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Salemba Empat. Jakarta.

Mulyadi.2008. *Sistem Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 *Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.*

Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.* Buku 1. Edisi 9. Jakarta. Salemba Empat.

Solechah & Soliha, E. 2015. *Pengaruh Citra dan kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah, Proceeding 4th Economic & Business Re-search Festival, Business Dynamic Toward Indonesia Economic Revival.* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.

Susanto, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi.* Bandung: Lingga Jaya.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 *Tentang Sumber Daya Air*.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 *Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*.