

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. **Revolusi Manajemen Pemasaran**. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Afriani, N. 2012. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. **Jurnal Universitas Indonesia** (diakses pada tanggal 22 Maret 2022)
- Ali, Muhammad. 2000. **Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi**. Bandung: Angkasa.
- Ardiyose. 2018. **Kamus Besar Akuntansi**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bagian Kepegawaian, 2022. **Standar Operasional Prosedur (SOP)**. Palembang PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2017. **Manajemen Pemasaran Edisi kedua**. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2017. **Customer Service Excellent: Teori dan Praktik**. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2018. **Manajemen Pemasaran**. Jilid I. Edisi 12. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks.
- Malau, H. 2017. **Manajemen Pemasaran**. Bandung: Alfabeta
- Majid, Suharto A. 2009. **Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi**. Yogyakarta: Rajawali Pera.
- Moleong, L. J. 2017. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muri Yusuf. A. 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan**. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Peraturan Daerah Kotamadya Tingkat II No.1/Perda/HUK/1976. 1976. **PDAM Tirta Musi Palembang sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)**. Palembang: PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan.
- Peraturan Direktur No.11/Perdir/PDAM/2020. 2020. **Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Musi Palembang**. Palembang: PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan.

- Rusydi, Mhd. 2017. **Customer Excellence**. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. **Metode Penelitian Manajemen**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Walikota Madya. 1963. **Tentang Perusahaan Air Bersih yang Melaksanakan Produksi dan Administrasi**. Palembang: PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan.