

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, D., & Siregar, M. R. (2019). *Restoran Canai Mamak Kl Di Banda Aceh*.
- aetra.co.id. (2019). *Kantor Pelayanan Aetra - Aetra Air Jakarta sbu selatan*.
- Affandi, L. (2011). *Pengaruh Komitmen Relasi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen*.
- Akbar, M. H. (2015). Tanggung Jawab Pdam Tirta Dharma Kabupaten Dom-Pu Terhadap Konsumen Air Bersih. *Academia.Edu*.
- Amalina, C. H. (2010). *Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern*.
- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga.
- Annie. (2019). Jenis- jenis Rekening. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2016). *Dasar-Dasar Psikometrika (Edisi II)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Balica, S. F., Popescu, I., & Sivarajan, S. S. (2014). *pelanggan menunggu pada lingkungan PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar*. 2014(June).
- Barnes, S. A. (2003). *Secrets of Consumer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Briliana, V. (2013). *Pengaruh Kepuasan , Komitmen , Manfaat Sosial Dan Special Treatment Benefits*.
- Budi Setiawan, M., & Ukudi, U. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah ( Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*.

- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 73–88.
- Dubey, P., & Sahu, S. (2019). \*Effect of Service Quality on Perceived Value , Satisfaction and Loyalty of Customers : A Study on Selected Hospitals of Chhattisgarh International. *International Journal of Computer Sciences and Engineering*, 7(3), 55–62.
- Dwinanda, R. (2019). *Tunggakan Pelanggan PDAM Tangerang Capai Rp 5,16 Miliar \_ Republika Online*.
- Fadhilla, siti N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo*. 10(2), 1–15.
- Fadila, D., & Ridho, S. L. Z. (2013). *Perilaku konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga Power Macintosh.
- Gunawan, G., & Jabbar, A. (2019). *Role of Consumer Buying Interest as an Intervening Variable in Increasing Go-Jek Customer Satisfaction in Aceh, Indonesia*. 292(Agc), 516–521.
- Hanum, F. (2013). Analisis Penyebab Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Pada PDAM Cabang Medan Labuhan Jalan Medan Belawan Km. 15, 5 Medan) Farida. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Hariyanto, D., & A, S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada PLN Sub-Rayon Sentebang. *Jurnal Manajemen Motivasi*.
- Haryanti, S, S dan Susila, L, N. (2019). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfac Action Sebagai Variabel Mediasi ( Studi Kasus di Pasar Tradisional Bekonang Sukoharjo ) Influence of Quality Service and Marketing Relasional to Satisfaction and Loyalitas of Clie*n.

- Hawkins, D., & Mothersbaugh, D. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, 11th Edition*.
- Hidayani, S. (2012). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*.
- Indah, S., Simaremare, V., & Mujiasih, E. (2019). Hubungan Antara Customer Value Dengan Impulse Buying Produk Fashion Pada Mahasiswi Angkatan 2017 Psikologi Universitas Diponegoro. *Empati*.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Karnelly, O. (2010). Hubungan Antara Pemasaran Jasa, Kepuasan, Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Kotler, P., & Susanto, A. . (1994). Manajemen Pemasaran di Indonesia. In *Person Education Asia Pte. Ltd*. Englewood Cliffs, New Jersey 07632.
- Leverin, A., & Liljander, V. (2006). Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty? *International Journal of Bank Marketing*.
- Lusiana, S., & Mulyana, M. (2015). *Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor*. (September).
- Manalu, A. S. B., Sumarwan, U., & Suroso, A. I. (2007). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*.
- Mia, H. (2019). *AS- SYAR ' I : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga AS- SYAR ' I : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*.
- Mustofa, A., Sumartono, B. G., & Basri, M. (2016). *Perilaku Konsumen Terkait Tunggakan Rekening Listrik Golongan Rumah Tangga 450VA Pada PLN (PERSERO)*.
- Pamjaya.co.id. (2019). *Pam Jaya*. Retrieved from <http://www.pamjaya.co.id/home>
- Panti, D. I., Trisna, S., Melania, W., & Olivia, D. (2010). *Hubungan Antara Brand Image dengan Loyalitas Konsumen Produk Lipstik Wardah*.

- Periantalo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Philip, K., & Amstrong. (2001). *Principles Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Int, Inc., ninth Edition, Englewood Cliffs.
- Profil Perusahaan - Aetra Air Jakarta*. (n.d.).
- Purnama. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih*.
- Purwoto, A. (2014). *Panduan Lab Statistik Inferensial*. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=jW2fTDlu0z0C&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=jW2fTDlu0z0C&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Putra, W. (2020). *Pandemi Corona, Tunggakan Pelanggan PDAM di Sukabumi Capai Rp 1,5 M*.
- Rekening Pembayaran Anda - Aetra Air Jakarta*. (n.d.).
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.
- Sambuga, J. (2015). *Pengaruh perilaku konsumen terhadap tunggakan rekening listrik pada pt. pln (persero) wilayah suluttenggo area manado*.
- Samuel, H. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 7(1), 74–82.
- Schiffinan, L. G., & Kanuk, L., L. (2004). *Consumer Behavior*. In New Jersey. Prentice Hall.
- Setyaningsih, S. (2012). *Evaluasi Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang*. 66, 37–39.
- Situmorang, S. H., I, M., M, D., & F.S., F. (2014). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis - Google Buku*. Retrieved from

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ZjUWxHJWO4AC&oi=fnd&pg=PR3&dq=skala+guttman+dan+likert+adalah&ots=8zUGMEE3Cz&sig=deOOU0U042TN0RsULgqVtanXmCo&redir\\_esc=y#v=onepage&q=skala+guttman+likert+adalah&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ZjUWxHJWO4AC&oi=fnd&pg=PR3&dq=skala+guttman+dan+likert+adalah&ots=8zUGMEE3Cz&sig=deOOU0U042TN0RsULgqVtanXmCo&redir_esc=y#v=onepage&q=skala+guttman+likert+adalah&f=false)

Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sudjana, N. (2004). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. In *Alfabeta* (Vol. 1). Bandung:

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 729–742.

Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.

Tampubolon, S. wahyu. (2016). *karena dalam hal ini telah diatur dalam undang undang perlindungan konsumen*.

Taslimah, N. (2019). *Hubungan antara kualitas pelayanan gojek dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa psikologi universitas muhammadiyah surakarta*.

Tunggakan.co.id. (n.d.). Tunggakan.co.id.

Usmin. (2014). *15.000 Konsumen PDAM Bengkulu Menunggak Pembayaran Rekening Pemakaian Air*.

Vanessa, G. (2007). *CRM (Customer Relationship Management) dan MPR Hotel (Marketing Public Relations)* (Alfabeta). Bandung.

Vasic, N., Kilibarda, M., & Kaurin, T. (2019). The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 14(2), 0–0.



<https://doi.org/10.4067/s0718-18762019000200107>

Wilkie, W. L. (1994). *Counsumer Behavior (third edition)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.s.

Yuliawati, Y. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Jonas Photo. *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 16(2), 11. <https://doi.org/10.17509/strategic.v16i2.7072>

Zahra, S. (2012). Persepsi terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Persona:Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(2), 122–129. <https://doi.org/10.30996/persona.v1i2.37>

