

## DAFTAR PUSTAKA

- Mahanani, S., & Kamal, M. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Tambunan, R. A. (2013). Peran Pdam Dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum Sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum di Kota Yogyakarta (Doctoral dissertation, UAJY).
- [https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/20991/2/T0\\_102012002\\_BAB%20II.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/20991/2/T0_102012002_BAB%20II.pdf)
- PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan. (2021). PITS : HOME. <https://ptpits.id/about/>
- Resanti, C. E. (2018). Laporan Magang PT Syncore Indonesia (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of applied psychology*, 88(1), 179.
- Hidayat, R. (2014). Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Sisfotek Global*, 4(2).
- Mahanani, S., & Kamal, M. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).