DAFTAR PUSTAKA

Aditiawarman, B.R. 2000. Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Identifikasi Ketidakpuasan Pelayanan (Studi Kasus: Saving And Leading Unit Kopsucofindo). (SKRIPSI). Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. IPB. Bogor.

Angiopora, M.P. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Effendi, H. 2003. Telaah Kualitas Air. Kanisius. Yogyakarta.

Engel, J.F., R.D. Blackwell, P.N. Miniard. 1994. Perilaku Konsumen (terjemahan). Binarupa Aksara. Jakarta.

Gerson, R.F. 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Penerjemah Hesty Widyaningrum. Pusat Pengembangan Manajemen. Jakarta.

Ginting, E. 2000. Analisis Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar "ABC".

Joko, Tri. 2010. Unit Air Baku dalam Sistem Penyediaan Air Minum. Graha Ilmu. Yogyakarta. ISBN : 978-979-756-596-1.

KBBI, 1999. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). http://kbbi.web.id/pusat [9 April 2018]

Kusnaedi, 2002. Mengolah Air Gambut & Air Kotor Untuk Air Minum. Penebar Swadaya. Jakarta.

Kotler, P. 1997. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Revisi. Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. PT Prenhallindo. Jakarta.

----------. 2000. Marketing Management-Millenium Dedition. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

----------. 2003. Marketing Management 11th ed. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

Lovelock *et al*. 1999. Manajemen Pemasaran Jasa. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

Palilati, A. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis. Jurnal Kepuasan Pelanggan. Vol I (Maret), p.6574.

Peavy, Howard S et.al.1985. Environmental Engineering. McGraw-Hill. New Delhi.

Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1990 tentang Pengendalian Pencemaran Air.

Santoso, S. 2006. Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Anisya Thersna Meidiyati, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Air Minum PT. Adhya Tirta Batam (Studi Kasus : Tiban Lama), 2018
UIB Repository©2018

Sciffmann, L.G. And L.L. Kanuk. 1994. Customer Behaviour. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs. New Jersey. USA.

Stratford. Stratford-on Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2004.http:\\www.stratford.gov.uk\community\council-805.cfm.htm. [29 Juli 2008]

Sumarwan, U. 2004. Perilaku Konsumen. Ghalia Indonesia. Bogor.

Sunarto. 2006. Perilaku Konsumen AMUS Yogyakarta. Yogyakarta.

Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.

Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.1999. Kamus Besar Bahasa Indonesia ed. 2. Balai Pustaka. Jakarta.

Tjiptono, *et al*. 2005. Service Quality Satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Umar, H. 2001. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Widyaningrum, R. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). (SKRIPSI). Departemen Manajemen.Fakultas Ekonomi dan Manajemen. IPB. Bogor.

Anisya Thersna Meidiyati, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Air Minum PT. Adhya Tirta Batam (Studi Kasus : Tiban Lama), 2018
UIB Repository©2018