

## DAFTAR PUSTAKA

### ARTIKEL & JURNAL

- Albar, I., & Permatasari, B. (2024). *Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Lampung*. 14(2), 115–129.
- Alfareza, T. H., & Sukaatmadja, I. P. G. (2024). *Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 13(4), 558. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2024.v13.i04.p02>
- Apriyanto, A., & Faddila, S. P. (2023). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Chocoffekir di Karawang*. Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(5), 1093–1100.
- Artikel, J., & Online, T. (2024). *eCo -Buss*. 1264–1277.
- Artiza, D. D., & Juwita, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PDAM Tirta Ratu Samban*. Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis, 2(2), 146–155.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science), 19(3), 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Cardoso, P., et al. (2022). *Trust and loyalty in building the brand relationship with the customer: Empirical analysis in a retail chain in Northern Brazil*. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 8(3), 1–14.
- Daffa Wibisono, A., Cahyadi, L., & Penulis, K. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce*. Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER), 1(2), 12–28. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73>
- Dewi, P. S., & Ika, P. N. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayon*. 2154–2162.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. (2003). *Trust and TAM in online shopping: An integrated model*. MIS Quarterly, 27(1), 51–90.
- Hamdani, R. S., Hadi, S. P., Rudiarto, I., & Purnaweni, H. (2020). *Do we care enough? revisiting land subsidence and coastal spatial planning policy in Semarang, Indonesia*. E3S Web of Conferences, 202. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020206005>
- Hartono, S., et al. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi*. Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 10(1), 55–66.
- Hood, C. (1991). *A public management for all seasons? Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Hufron, M., et al. (2017). *Loyalitas pelanggan dalam perspektif pemasaran modern*. Jurnal Manajemen Indonesia, 17(2), 134–145.
- Indriyani, R., & Helling, L. (2018). *Trust indicators in consumer behavior*. Journal of Business Strategy, 5(2), 44–52.

- Khotimah, K. P. S. L. S. S. F. L. Y. A. R. R. O. Y. N. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Pemasaran Online, Citra Merek dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)*, 5(1), 28–38.  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Kusumawardani, R., & Yenita, S. (2023). Pengaruh kualitas dan kepuasan layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna Bus TransJakarta. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 25(2), 87–98.
- Lestari, D., et al. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(1), 25–36.
- Liu, X., et al. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 8, 1–8.
- Liubana, A., Kowey, Wylde. O., Alfonso, P. V., & Putra, W. P. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran Digital, Citra Merek, dan Loyalitas Pelanggan terhadap Kinerja Penjualan Produk Fashion di E-commerce Shopee. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 2(04), 352–361.  
<https://doi.org/10.58812/jbmws.v2i04.779>
- Lorensia, S., & Ningrum, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 456–468.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Mittal, V., et al. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial outcomes: A meta-analytic synthesis. *Journal of Service Research*, 26(2), 123–140.
- Nuridin. (2018). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Prajogo, J. E. (2021). Analisa Pengaruh Digital Marketing Terhadap Customer Loyalty Melalui Online Promotion Dan E-Service Quality Sebagai Variabel Intervening Terhadap Tokopedia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 8.
- Rachman, R., & Oktavianti, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk Unipin). *Prologia*, 5(1), 148.  
<https://doi.org/10.24912/pr.v5i1.8200>
- Sarah, D., Soebowo, E., Satrio, N. A., Syhbana, A. J., Wirabuana, T., & Wahyudin. (2021). 1-Dimensional analysis of land subsidence in Semarang city due to anthropogenic forces. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 789(1).  
<https://doi.org/10.1088/1755-1315/789/1/012057>
- Srinivasan, S., Anderson, R., & Ponnnavolu, K. (2002). Customer loyalty in e-commerce: An exploration of its antecedents and consequences. *Journal of Retailing*, 78(1), 41–50.

- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61.  
<https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Susanti Hartono, R., Nuraini, S., & Sanubari, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Patriot Kota Bekasi. *Governance*, 11(2), 162–178.  
<https://doi.org/10.33558/governance.v11i2.7343>
- Tara, M. F. R., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2017). Analisis Determinan Efektivitas Organisasi Kecamatan Kramat Jati. *E-Journal UNDIP*.
- Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. K. (2001). A multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust. *Review of Educational Research*, 71(4), 547–593.
- Wandoko, A., et al. (2023). *The influence of e-trust and e-satisfaction on customer e-loyalty toward online shop in e-marketplace during pandemic COVID-19*. E3S Web of Conferences, 426, 1–8.
- Winton, K., Sukrin, S., Aswira, R., & Haryanto, A. (2023). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau*. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 7(2), 121.  
<https://doi.org/10.31104/jsab.v7i2.344>
- Yum, S., & Kim, J. (2024). *The influence of perceived value, customer satisfaction, and trust on loyalty in entertainment platforms*. *Applied Sciences*, 14(2), 1–14.

#### BUKU

- Griffin, J. (2002). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. London: Sage Publications.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian customer satisfaction: Membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu (Edisi Revisi) (Cetakan 1)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing (14th ed.)*. Boston, MA: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management (13th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management (17th ed.)*. Harlow, UK: Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Boston, MA: Pearson.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer behavior (5th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

- Oliver, R. L. (1999). *Whence consumer loyalty?* Journal of Marketing, 63(Special Issue), 33–44.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.)*. New York, NY: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan Ke)*. Alfabeta, cv.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (3rd ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2005). *Services marketing (4th ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Pemerintah Kota Semarang. (2019). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang*. Pemerintah Kota Semarang.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Wali Kota Semarang. (2023). *Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 23 Tahun 2023 tentang Zonasi Bebas Air Tanah*. JDIH Kota Semarang.

#### **WEBSITE INTERNET**

- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2025). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa) 2025*. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta,
- Pemerintah Kota Semarang. (2026). *LAPOR! Semar*. Diakses dari [laporsemar.semarangkota.go.id](https://laporsemar.semarangkota.go.id/). <https://laporsemar.semarangkota.go.id/>
- Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. (2026). Diakses dari [Pdamkotasmg.co.id](https://www.pdamkotasmg.co.id/). <https://www.pdamkotasmg.co.id/>