

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta;
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela dan Politik Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, NS. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius.C. 2005. *Service Quality dan Statisfication*. Yogyakarta: Andi Offest.

Tjiptono,Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Zulian.2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana.

Jurnal :

Linda Nur Susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Keuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta* (Surakarta: Jurnal of Rural and Development, Volume 1. Nomor 1. Februari 2010).

Skripsi :

Hendriawan Eko Saputro, *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Ridho Adiputra Tambunan, *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.

Taufik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Kota Bandung* Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama, 2012.

Undang-Undang :

Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Undang-undang No.23 pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20.

Internet :

[http://jabar.tribunnews.com/2018/09/28/begini-sejarah-pembangunan-menara-penampung-air-pdam-kota-cirebon-yang-didirikan-prabowo.](http://jabar.tribunnews.com/2018/09/28/begini-sejarah-pembangunan-menara-penampung-air-pdam-kota-cirebon-yang-didirikan-prabowo)

<http://cirebonpos.com/2018/07/31/pemasangan-pipa-pdam-tirta-giri-nata-ditalun-dikeluhkan-warga->

<http://cirebonpos.com/2018/08/30/sulit-air-bersih-di-musim-kemarau-perwakilan-warga-rw-09-kesunean-utara-datangi-perumda-tirta-giri-nata/>

