

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Putri Anandar. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang*”. eJournal Administrasi Negara, 3 (4) 2015: 1103-1114 (ISSN 0000-0000), ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Brandon P. Wong, Branko Kerkez. 2016. “*Real - time environmental sensor data: An application to water quality using web services*”. journal homepage: www.elsevier.com/locate/envsoft, Environmental Modelling & Software 84 (2016) 505e517
- Ismaila Rimi Abubakar. 2015. “*Quality dimensions of public water services in Abuja, Nigeria*” journal homepage: www.elsevier.com/locate/jup, Contents lists available at ScienceDirect,
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Marhenis. 2015. “*Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak*” Jurnal S1 Ilmu Administrasi Negara Volume 4 Nomor Edisi September 2015 <http://jurnafis.untan.ac.id>
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nikita Sari dan Radjikan. 2015 “*Hubungan Antara Kualitas Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan*”, <http://trane03bm.blogspot.com/2013/07/organisasi-publik.html> diakses tanggal 1 februari 2015.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Soetopo, H.B. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction Edisi 3*. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction Edisi 3*. Jakarta: Andi Offset.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

