

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, T. Yermias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan Kevin L.P. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2 Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L.P. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2011. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Neoloka. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Prasetyo dan Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Adhitama.
- Sinambela, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2012. *Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

#### **Undang-Undang:**

Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi.

Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi.

Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

#### **Jurnal :**

Anandar. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. *Journal Administrasi Negara*, 1103-1114.

Batubara, A. W. Ginting dan Nurbaity. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. *Journal Manajemen & Bisnis*, 14.

Dwi Putri Apsari, Ni Made, I Putu Dhamanu Yudhartha dan I Ketut Winaya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama Badung. Bali

Kereta. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Journal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol 01. No.03

Prayoga, Angga dan Retno Setyorini ST MM. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bagian Pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Bandung: E-Proceeding of Management. Vol.3, No.2. ISSN: 2355-9357

Purba, Roberto Roy dan Haji Alfian. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen* Vol.4, No.2.

Putri, N.R dan Suhariadi. 2013. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Care. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 02, 1-8.

Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Journal ISSN1410-4628

Tambunan, A. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang). Jurnal Ilmiah Ekonomi, Vol. 02 No. 02.

**Sumber Lain :**

<https://lapor.go.id> diakses hari Minggu pada tanggal 20 Desember 2020, pukul 20.00 WIB.

<https://www.pdamkotasmg.co.id/> diakses hari Senin pada tanggal 21 Desember 2020, pukul 11.00 WIB.