

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2013-2033*
- Anonim, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Huberman Miles, M.B, A.M, & Saldana, J. (2017). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Edition 3.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan keXV, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rosianasfar, 2018. *Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Manajemen*. Andi Offset Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* . Alfabeta Bandung: Bandung
- Tjiptono Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta. Edisi 1.
- Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2016. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Yudha Utama. 2021. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang. (https://repository.unsri.ac.id/46574/57/RAMA63201front_ref.pdf)

Yanto Heryanto, 2021. *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Di Kelurahan Margadadi)*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) Cirebon. (<https://www.neliti.com/publications/330460/kualitas-pelayanan-dalam-meningkatkan-kepuasan-pelanggan-pada-perusahaan-daerah>)

Zauhar, Soesilo. 2017. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.