

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Administrasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bungin, M. Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. 2011. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. B. 2014. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ismail Nurdin. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: MENPAN.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Lewis, C. W., dan Gilman, S. C. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Mukarom, H. Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Randi. 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saefullah. Dalam Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hendrawan Eko Saputro. 2021. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta

Norhalisah .2022. *Kualitas Pelayanan Pada Penyedia Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PASIMAS) Di Desa Banjang Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Sinambela, L. P., dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Taufiqurokhman, dan Evi Satispi. 2018. *Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno. Dalam Ismail Nurdin. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., dan Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Scoot Fast Cruises di Bali*. IPTA