

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal :

- Helmi, Tedi. R Akhmad Munjin., dan Irma Purnamasari. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Izin Trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor*. Jurnal Governansi. 2(1), 1 - 10.
- Purwanti, Ni Putu Neni. Ketut Kirya., dan Wayan Bagia. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. 4(1), 1 - 12.
- Rosadi, Rudi. R. Akhmad Munjin., dan Muhamad G Goris Seran. 2020. *Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor*. Jurnal Governansi. 6(2), 1 - 10.
- Saputra, Muhamad Adi. Beddy Iriawan Maksudi., dan Denny Hernawan. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan di PPMKP Ciawi Bogor*. Jurnal Governansi. 2(1), 1 - 10.
- Sumantri, Bambang dan Herwan Parwiyanto. 2017. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen*. Jurnal Wacana Publik. 1(1), 1 - 16.
- Utami, Adinda Ayu. Denny Hernawan., dan Irma Purnamasari. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Dinas Perhubungan Kota Bogor*. Jurnal Governansi. 6(2), 1 - 10.

Sumber Buku :

Adya Atep Barata. 2004. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima Cetakan 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Husein Umar. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Inu Kencana Syafii. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Inu Kencana Syafii. 2009. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Inu Kencana Syafii. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Joko, Tri. 2010. *Unit Produksi Dalam Sistem Penyediaan Air Minum*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.

Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Kodoatie, Robert J dan Roestam Sjarief. 2007. *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu Cetakan 2 Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management) Edisi 13*. U.S.A : Pearson Prentice Hall.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Stia Lan Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. DKK. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2000. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPI.
- Suyanto dan Suminah. 2006. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Swastha, Bayu. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Kedelapan*. Jakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta : Andy Yogyakarta.

Sumber Hukum :

- Undang- Undang No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.
- Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengendalian Pencemaran.

Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang sistem pengembangan air minum.

Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor.

Peraturan Daerah Kota Bogor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor.

Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 21 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor.

Keputusan MENPAN RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.