

DAFTAR REFERENSI

Sumber Buku

- A, P. (2016). *Memahami Metode-Metode Penelitian :suatu Tinjauan Teoritis&Praktis*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Arinkunto, Suharsimi. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta:PT. Rineka Cipta
- A, S. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Keller, K. d. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan*
- Lukman, Sampara.2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Nur Cahaya
- Marko, Z. d. (2006). *Indikator Kualitas Pelayanan CV. .* Yogyakarta
- Moelong. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung .
- Parasuraman, Z. d. (1988,23). *Birokrasi dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal dan Skripsi

- Fadhila, S. N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan daerah air minum (PDAM) kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Universitas Islam Negeri Gorontalo. *Jurnal Jurusan*.
- Mallihungan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Gowa dalam Tinjauan Ekonomi. *Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi*, 9.
- Fredy Rangkuti. (Maret 2017). Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon. *Vol. 1 No: 2, 02*.
- R, N. (2016). Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. *Jurnal Pendidikan*, Vol 4, No 5.
- Septiani, R. S. (2018). Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi., Univeritas Bekasi. *Jurnal Jurusan*.
- Ulfah, S. M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas) Universitas sultan Ageng Tirtayasa., Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. *Jurnal Jurusan*.
- Wahyudi, E. T. (2019). Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM di Kabupaten Sumenap. Universitas Wiraraja Sumenep Fakultas Ekonomi dan Bisnis. *Jurnal Jurusan*, 34.
- Silalahi. (2013). Pengaruh Pengendalian terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. *Jurnal Pendidikan*, Vol, 07;)2; 2016.
- Tjiptono, F. G. (2005). Service Quality & Statisfication. Yogyakarta, Andi Offset. *Jurnal Pendidikan*.
- Yamit, Z. (2005). Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Yogyakarta. Ekonisia. *Joernal Pendidikan* .

Dokumen

(Undang-Undang No 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah , 1962)

(Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 1405/menkes/sk/xi/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri., 2002)

(BPS Karimun Tahun 2013 Tentang Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun, 2013)

(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.173/Men.Kes/VII/1997,)

Internet

<http://www.tirtabhagasasi.co.id> . Diakses pada tanggal 20 Desember 2017 pukul 21.08 WIB.

<http://www.bekasi.co.id> . Diakses pada tanggal 20 Desember 2017 pukul 22.10 WIB

