

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- _____, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ali Zainudin, 2009, *Metode Penelitian*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ashofa Buhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ganjong, 2007, *Pemerintah Daerah Kajian Politik dan Hukum*, Galia Indonesia, Bogor.
- Hanung Sumarwono, 2000, *Penyaringan Air Minum Secara Sederhana Di Pedesaan*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Herdini, Fega & Widiyarta, Agus, 2020, Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG) Kabupaten Nganjuk, *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9
- Heri Suchaeri, 2012, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, Metamograf, Solo
- Islamy, D., & Widjonarko, 2014, Studi Kinerja Pelayanan PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG Tirta Siak Berdasarkan Pendapat Pelanggan, *Jurnal Teknik PW*, Vol. 3, No. 4, 818-824.
- Ladzi Safrony, 2012 *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publising, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indroharto, 1994, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik* Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kamal Hidjaz, 2010, *Efektifitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Pustaka refleksi, Makassar.
- Mhd Rusydi, 2017, *Customer Excellence*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Moenir. 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Mohamad Taufik Makarao, 2006, *Aspek-Aspek Hukum Lingkungan*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Mulad Kusumo Nugrobo, 2015, Penerapan Manajemen Komplain Pada Layanan Jasa di PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG Tirta Luwu Karanganya, *Tugas Akhir*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Nandang Alamsah Dkk, 2008, *Teori & Praktek Kewenangan Pemerintahan*, Unpad Press, Bandung.

Nanik Suryani, Agung Kusuwantoro, dan Mulyono, 2014, *Korespondensi Bahasa Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Nogi Hessel Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta

Nulur Afriani, 2012, *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan HUMAS Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*, Universitas Indonesia, Depok.

Philip Kotler, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan, Rajawali, Jakarta.

Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, PT. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm 2.

Ratmiko dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Ridwan HR, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.

Robert J Kodoatie dan Roestam Sjarif, 2005, *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*, Andi Offset, Yogyakarta.

Ronny Winarno, 2020, Hukum Pengusahaan Sumebr Daya Air Berbasis Keadilan Atas Hak Air, *Jurnal Analisis Hukum*. Vol.2 No.2

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sintia Bela Aprilia, 2020, Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang), *Jurnal Respon Publik*, Vol 14, No.5.

Soeharto A Majid, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta.

Sugiyono, 2009, Memahami Penelitian Kualitatif, CV. Alfabeta, Bandung.

Sumarsi, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi), *Jurnal IlmiahM-Progres*, Vol 12, No.1.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

