

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Prabowo, I. 2004. Pengaruh Perubahan Desain Kemasan Obat Sakit Kepala Paramex Terhadap Perilaku Konsumen (Studi Kasus Daerah Linggawastu, Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Alamsyah, M.N. 2008. Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Perdesaan Berbasis Masyarakat di Kabupaten Tulungagung. Tesis Magister, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Arikunto, S. 1997. Prosedur Penelitian Dengan Suatu Pendekatan Praktek.
- Barata, A. A. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- BPS. 2020. Statistik Kesejahteraan Rakyat 2020
- BPS. 2021. Solok Dalam Angka Tahun 2021
- BPS. 2020. Statistik Air Bersih (*Water Supply Statistics*) 2014-2019
- Basuki, Johanes. 2013. Budaya Pelayanan Publik. Jakarta: Hartomo Medi. Cek lagi buku panduan peneulisan tesis a Pustaka
- Bollen, K. A., & Paxton, P. 1998. Interactions of latent variables in structural equation models. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 5(3), 267-293.
- Chatib, B. (1996) Sistem Penyediaan Air minum. Diklat Tenaga Teknik PAM. Bandung: LPM-ITB.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2018. *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Cole, J., Sharvelle, S., Grigg, N., Pivo, G., & Haukaas, J. 2018. Collaborative, risk-informed, triple bottom line, multi-criteria decision analysis planning framework for Integrated Urban Water Management. *Water*, 10(12), 1722.
- Denantes, J., & Donoso, G. 2021. Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Utilities Policy*, 73, 101295.
- Dendawijaya, L. 2000. *Manajemen Perbankan*, cet ke-5. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Dendawijaya, Lukman., 2001. *Manajemen Perbankan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- Eom, J., Choi, T., Yoon, Y., & Lee, K. G. (2020, October). The Study of Customer Satisfaction Index Characteristic with Local Water Supply Service. In 2020 International Conference on Information and

Communication Technology Convergence (ICTC) (pp. 1886-1889). IEEE.

- Fattahi, P., Kherikhah, A., Sadeghian, R., Zandi, S., & Fayyaz, S. (2011). An evaluation model for measuring customer satisfaction levels in a water supply domain: case study–water supply in Hamedan. *Water Policy*, 13(4), 490-505.
- Haider, H., Alinizzi, M., Shafiquzzaman, M., AlSaleem, S. S., Alresheedi, M., & Sadiq, R. (2022). *Customer-Driven Water Supply Systems: Synergizing System Reliability and Customer Satisfaction with Bowtie Analysis*. *Water Resources Management*, 1-22.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Factor analysis. Multivariate data analysis*. NJ Prentice-Hall, 3, 98-99.
- Hatch, J. A. 2002. *Doing qualitative research in education settings*. Suny Press.
- Hidayati, D. 2017. *Memudarnya nilai kearifan lokal masyarakat dalam pengelolaan sumber daya air*. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 11(1), 39-48.
- Hidayati, D. 2017. *Memudarnya nilai kearifan lokal masyarakat dalam pengelolaan sumber daya air*. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 11(1), 39-48.
- Hunt, H. K. 1991. *Consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior*. *Journal of social issues*, 47(1), 107-117.
- Johnson, R. A., & Wichern, D. W. 2002. *Applied multivariate statistical analysis (Vol. 5, No. 8)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice hall.
- Jones, S.A., Anya, A., Stacey, N., and Weir, L. (2012). *A Life-cycle Approach to Improve the Sustainability of Rural Water Systems in Resource-Limited Countries*, *Journal, Challenges* 2012,3,233-260.
- Kusumawardani, Y. K. Y., & Astuti, W. 2018. *Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air minum Di Pdam Kota Madiun*. *Neo Teknika*, 4(1).
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. 1991. *Two approaches to service quality dimensions*. *Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Mahmudi, R. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. 2016. *Designing qualitative research*. Sage publications.
- Miles, H., & Huberman, A. M. Saldana. 2014. *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 3.

- Mimrose, D.M.C.S. Gunawardena, E.R.N., and Nayakora, H.B.(2011), Assessment of Sustainability of Community Water Supply Projects in Kandy District, *Tropical Agricultural Research* Vol.23 (1) : 51-60 (2011).
- Moenir, A. S. 2008. Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Monalisa, S., & Zulkarnaen, A. 2014. Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus: Kemenag Kota Pekanbaru). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 11(2), 282-289.
- NDraha, T. 2005. Teori budaya organisasi. Jakarta: Rineka Cipta, 248.
- Norbambang, SM, & Morimura, T . 2005. P Plumbing System Maintenance and Planning. Jakarta : PT Prandya Paramita
- Oliver Richard, L. 1997. Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York ' NY: Irwin-McGraw-Hill.
- Parasuraman, A, . Valarie A Zeithaml dan Leonard L. Berry. 1988. *JOURNAL OF MARKETING* dengan Metode Service Quality (SERVQUAL)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Patterson, P. G., & Johnson, L. W. 1993. Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality: an integrated paradigm. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6, 90-99.
- PDAM Kota Solok, Laporan Tahunan PDAM Kota Solok Tahun 2020.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 4 Tahun 2020 tentang Prosedur Operasional Standar Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2016 tentang Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Poltak, S. L. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia

- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Sinambela, L. Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, dan Implementasi “.
- Suryokusumo, R. F. A. (2008). Pelayanan publik dan pengelolaan infrastruktur perkotaan. *Sinergi Pub..*
- Susanti, R. 2010. Pemetaan Persoalan Sistem Penyediaan Air minum Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Penyediaan Air minum di Kota Sawahlunto. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 21(2), 111-128.
- Susanti, R. 2010. Pemetaan Persoalan Sistem Penyediaan Air Bersih Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Penyediaan Air Bersih di Kota Sawahlunto. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 21(2), 111-128.
- Sutrisno, T., & Suciastuti, E. 1991. Teknologi Penyediaan Air minum. Cetakan Kedua.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. Manajemen kualitas jasa. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air
- Widodo, J. 2001. *Good governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Insan Cendekia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 1996. *Services Marketing* McGraw Hill. New York.

