

DAFTAR PUSTAKA

- Adiana, P. P. E., & Karmini, N. L. (2012). Pengaruh Pendapatan, Jumlah Anggota Keluarga dan Pendidikan Terhadap Pola Konsumsi Rumah Tangga Miskin di Kecamatan Gianyar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana (EEP)*, 1(1), 39-48.
- Andika, I. P. (2022). *Analisis Jaringan Pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Padang*. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.
- Asra, dkk. (2015). *Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH
- Company Profil Perumda AM Kota Padang. (2021). Kota Padang
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute.
- Haja, S., Norken, I. N., & Suputra, I. K. (2015). Analisis kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar ditinjau dari aspek teknis. *Jurnal Spektran Vol, 3(1)*.
- Hakiki, Ahmad Agin, A., & Oktalina, G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Air, Kuantitas Pemakaian, Dan Kontinuitas Pengaliran Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pinang - Kota Pangkalpinang. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 6(2), 141-149.
- Ilyendri, N. (2018). Analisis Aspek-aspek yang Mempengaruhi Penyediaan Air Bersih di Kota Lubuk Jambi Kecamatan Kuantan Mudik. *Jurnal Perencanaan, Sains Dan Teknologi (Jupersatek)*, 1(1), 32-38.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). Analisis Kinerja Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(7).
- Jacobalis. (2000). Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Fakultas Kedokteran Universitas Andalas 59. Jakarta: Yayasan penerbit IDI.

- Jalpi, A. & Rizal, A., (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1-6.
- Jonhneri E. 2015. Perbandingan Depresi Umur Pakai Pipa Akibat Korosi pada Pipa Instalasi Air Dingin, Tanpa dan dengan Program *Water Treatment*. *Jurnal Batan*. 1 (15) : 25 - 33
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Laporan Perumda Air Minum Kota Padang Tahun 2022.
- Laporan survei kepuasan pelanggan (SKP) Perumda Air Minum Kota Padang tahun 2019.
- Mallihungan, A. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Di Kabupaten Gowa*. Tugas Akhir. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nafi'ah, Z., & Tukiman, T. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 252-259.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., & Zede, V. A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan Spss*. Media Sains Indonesia
- Nova Dwi, S. (2011). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pdam Di Kota Padang Panjang*. Doctoral dissertation. Universitas Andalas
- Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 tahun 2017 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, pp. 1-179, 2023
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah (PP) nomor 122 tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum (lembaran negara tahun 2015 nomor 345)
- Peraturan presiden (PERPRES) Nomor 111 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 180)

Putra, F. J., Al-Hafiz, A. H., & Firdawati, F. (2020). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pasien Operasi Sub Bagian Fasial Plastik dan Bedah Rekonstruksi Bagian THT-KL RSUP Dr. M. Djamil Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 1(3), 278-288.

Rifa'I, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jawa Timur: Zifatama Publisher

Rizal, K. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih PDAM Tirta Daroy*. Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. UIN Ar-Raniry.

Salman, A. B., Jamaluddin, A., & Bakti, A. (2022). Pengaruh Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 1(2), 31-50.

Suryadi, D., Bakar, B. A., & Kusdian, R. D. (2021). Optimalisasi Pemanfaatan Sumber Air Cibolerang Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Cabang Banyuresmi Dan Cabang Karangpawitan Pdam Kabupaten Garut). *Techno-Socio Ekonomika*, 14(2), 135-147.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6405)

Website Official Perumda Air Minum Kota Padang. <https://pdampadang.co.id/index.php>, Diakses pada 24 Januari 2024.



