

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2023). *Air Pdam Kota Padang Mati Total Karena Hujan Deras, Warganet Minta Direksi Diganti*. [Padang Kita, Selasa. 1 Januari 2023]. Available From: Url: <https://Padangkita.Com/Air-Pdam-Kota-Padang-Matitotal-Karena-Hujan-Deras-Warganet-Minta-Direksi-Diganti/>
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Halief, K., & Putro, H. (2017). Analisis Tingkat Pelanggan Rumah Tangga pada Perusahaan Daerah Kepuasan Air Minum (Pdam) Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan Vi Ciomas. *Jurnal Ilmiah Desain & Konstruksi*, 16 (1).
- Istianto, Hendra, J., & Tyra, M.J., (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3): H:275-293.
- Juliani, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan* (Disertasi Doktoral).
- Komala, P.S., Primasari, D., & Ridwan. (2019). *Survey Kepuasan Pelanggan (SKP) Kota Padang*. Kerjasama PDAM Kota Padang dan Jurusan Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang 2019
- Kotler, Philip Dan Keller, Kevin L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Index.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Perusahaan. Ykpn.
- Ningsih, W. (2021). Perancangan Aplikasi Peta Digital (*CarryMap*) Guna Optimalisasi Pengelolaan Data di BPP Kecamatan Sinjai Utara, Sulawesi Selatan. *Journal of Agriculture and Human Resource Development Studies*, pp. 61-70
- Nurwidya, et al. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati. *Jikap (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 6(2), 111-126.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Prasetyo, Y., Bashit, N., & Pratiwi, R. D. (2021, December). Pengembangan Sistem Informasi Desa Wisata Kandri Berbasis Carrymap dan ArcGIS Online. *In Prosiding Forum Ilmiah Tahunan (FIT)-Ikatan Surveyor Indonesia (ISI) (Vol. 1, pp. 367-374)*. Departemen Teknik Geodesi, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro.

Putri, C.D, Kusdarini, K., & Putera, R.E. (2021). Analisis Kinerja PDAM Kota Padang Panjang Dalam Memberikan Pelayanan Air Bersih Untuk Masyarakat Kota Padang Panjang. *Jurnal Kebijakan Publik* , 7 (1), 47-51.

Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(1), 1-6

Septiani, Rs, Waseh, H., & Setiawati, T. (2018). *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi* (Disertasi Doktor, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Simanjuntak, D.C.Y., Et Al. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada PT. Suminsuryamesindolestari

Sulistyawati, A., Made, N., & Seminari, Nk (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar* (Disertasi Doktor, Universitas Udayana).