

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A. T. (2023). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Tahun 2020. *KarismaPro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 14(2), 28–37.
- Azhar, N., & Adri, M. (2008). *Uji Validitas dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif*. Diakses 7 Agustus 2025 dari [https://ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2008/03/nelda\\_adri\\_makasemnas2008.pdf](https://ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2008/03/nelda_adri_makasemnas2008.pdf).
- Badan Pusat Statistik Sumatera Barat. (2024). *Jumlah Pelanggan dan Air yang Disalurkan Menurut Pelanggan di Kota Padang, 2021–2024*. Padang: BPS Sumatera Barat.
- Hakiki, Agin, A. 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. Diambil dari <https://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/127>.
- Ida, F. F., & Musyarofah, A. (2021). Validitas dan Reliabilitas dalam Analisis Butir Soal. *Al-Mu'arrif: Journal of Arabic Education*, 1(1), 34–44. DOI: <https://doi.org/10.32923/al-muarrif.v1i1.2100>.
- Fiandra, A. R. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga terhadap Kinerja Perumda Air Minum Kota Padang*. Tugas Akhir. Sarjana. Departemen Teknik Lingkungan Universitas Andalas. Diambil dari <http://scholar.unand.ac.id/463885/>.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Unitomo Press. Diambil dari <http://repository.unitomo.ac.id/2773/>.
- Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyusunan Dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah Tahun 2022*.
- Kementerian Pekerjaan Umum. (2007). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Komarudin, & Sarkadi. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta, Laboratorium Sosial Politik Press. Diambil dari [https://lib.unj.ac.id/slims2/index.php?p=show\\_detail&id=31698](https://lib.unj.ac.id/slims2/index.php?p=show_detail&id=31698).

- Magdalena, I., Hidayati, N., Dewi, R. H., Septiara, S. W., & Maulida, Z. (2023). Pentingnya Evaluasi Dalam Pembelajaran dan Akibat Memanipulasinya. *Jurnal Pendidikan dan Sains*, 3(5), 810–823. DOI: <https://doi.org/10.58578/masaliq.v3i5.1379>.
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusumandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purmono, M. W., & Zede, V. A. (2021). *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. Bandung, CV. Media Sains Indonesia. Diambil dari <https://repository.bsi.ac.id/repo/30140/Statistika-Seri-Dasar-Dengan-SPSS>.
- Sukertiyani, N. K. R., Mahdalena, & Badu, R. S. (2024). Analisis Penentuan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Muara Tirta Kota Gorontalo. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 4930-4946. DOI: <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.2156>.
- Ningsih, W. (2021). Perancangan Aplikasi Peta Digital (CarryMap) Guna Optimalisasi Pengelolaan Data di BPP Kecamatan Sinjai Utara, Sulawesi Selatan. *AgriHumanis: Journal of Agriculture and Human Resource Development Studies*, 2(1), 61–70. DOI: <https://doi.org/10.46575/agrihumanis.v2i1.79>.
- Novikasari, I. (2016). *Uji Validitas Instrumen*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Diakses dari [https://scholar.google.com.sg/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=esNI88AAAAJ&citation\\_for\\_view=esNI88AAAAJ:Zph67rFs4hoC](https://scholar.google.com.sg/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=esNI88AAAAJ&citation_for_view=esNI88AAAAJ:Zph67rFs4hoC).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum*.
- Perumda Air Minum Kota Padang. (2022). *Laporan Keuangan Perumda Air Minum Kota Padang per 31 Desember 2022*.
- Raharjo, S., & Suprpto, H. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*. DOI: <https://doi.org/10.53640/jemi.v19i2.694>.
- Safari, S. A., Usman, H., & Mustafa, M. (2020). *Analisis Sistem Akuntansi Penetapan Tarif Dasar Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu*. Diambil dari <http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/591>.
- Simanjuntak, D. C. Y., Salimi, V. A., Louis, V., & Johanes, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Saluran Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Baja pada PT Suminsurya Mesindolestari. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7), 2872–2894. DOI: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p20>.
- Sunarto, & Pangestu, M. I. M. (2022). Analisis Daerah Kumuh di Kelurahan Kampung Bugis Menggunakan Penilaian Kawasan Kumuh, ArcGIS, dan

CarryMap. *Jurnal Inovasi Konstruksi*, 1(2), 1–11. DOI: <https://doi.org/10.56911/jik.v1i2.14>.

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. <https://doi.org/10.32897/techno.2021.14.2.663>.

Tim Unit Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan. (2019). *Formula Perhitungan dan Mekanisme Penetapan Tarif pada BUMD Air Minum*.

Witri, Y. R. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kondisi Teknis Sistem Penyediaan Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang*. Tugas Akhir. Sarjana. Departemen Teknik Lingkungan Universitas Andalas. Diambil dari <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/463819>.

