

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, P. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta*. STAIN Yogyakarta.
- Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan air minum daerah (PDAM) TIRTA MON PASE Kabupaten Aceh Utara*. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 297–308.
- AMPL, P. (2019). Laporan Rutin Tahun 2019.
- Andini, R., Ulimaz, M., & Sulistijono. (2017). *Evaluasi Kinerja Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Baru Ulu, Kecamatan Balikpapan Barat Kota Balikpapan*. *Jurnal Of Regional and Rural Development Planning*, 1(3), 307–316.
- Apriyani, Dwi Aliyyah. Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7.
- Azwar. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar.
- Bambang. (1994). *Definisi Bak Penampung/Reservoir*. Direktorat Jenderal Cipta Karya.
- Fitriani, N., & Rahdriawan, M. (2015). *Evaluasi Pemanfaatan Air Bersih Program PAMSIMAS di Kecamatan Tembalang*. *Jurnal Pengembangan Kota*, 3(2), 80–89.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Gumilar, N. A. (2015). *Kajian Strategi Pembangunan Zona Air Minum Prima (ZAMP) Pada Kelompok Pelanggan Rumah Tangga di Kota Bogor (Studi Kasus: Eksisting ZAMP di Kecamatan Bogor Selatan dan Bogor Timur)*. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 11(4), 455–470.
- Harahap, H. (2007). *Studi Pengendalian Kualitas Air PDAM Tirtanadi pada Reservoir Tuasan dan Sambungan Pelanggan*. *Jurnal Teknologi Proses*, 6(1), 45–48.
- Hartono, A. (2016). *Kajian Pengukuran Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM berdasarkan kepuasan Pelanggan (Studi kasus di Kota Pontianak)*.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Salemba Empat.
- Jaiswal, R. K., Lohani, A. K., & Tiwari, H. (2019). *Development of framework for assessment of impact of climate change in a command of water resource project*.
- Kimpraswil, D. (2003). *Pedoman atau Petunjuk Teknik dan Manual : Air Minum Perkotaan Bagian 6 (Volume I)*. Balitbang.
- Kindler, J., & Russel, C. . (1984). *Moodeling Water Demands*. Academic Press Inc.

- Kodoatie, R. . (2011). *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Pustaka Pelajar.
- Kuncoro, M. (2010). *Teori Makro Ekonomi*. UPP STIM YKPN.
- Mankiw, N. G. (2003). *Teori Makro Ekonomi (5th ed.)*. Erlangga.
- Messakh, J. J., Sabar, A., Hadiharja, I. K., & Chalik, A. A. (2015). *Kajian Kebutuhan Air Minum Untuk Masyarakat di Kawasan Semi-Arid Indonesia*. *Jurnal Manusia Dan Lingkungan*, 22(3), 271–280.
- Molan, B. (2007). *Manajemen Pemasaran. In Jilid I (12th ed.)*. PT. Indeks.
- Muhadjir, N. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin.
- PAMSIMAS, S. (2019). *Petunjuk Teknis Program PAMSIMAS Tahun 2019*. Kementerian PUPR Dirjen Cipta Karya.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pedroni, P., & Canning, D. (2004). *Infrastructure and Long Run Economic Growth*. University Of Belfast.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017).
- Rahmayanty, N. (2006). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Riani, D. (2017). *Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis Tahun 2014-2017*.
- Siagian, S. P. (2010). *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara.
- Siregar, D. E. (2012). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012*.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Pustaka Setia.
- Subri, M. (2005). *Ekonomi Pembangunan*. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sultan, M. A., & Marsaoly, N. (2013). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi Di Kabupaten Halmahera Utara*.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. (2004).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa, Cetakan Ke-1*. PT. Indeks.

