

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2016). Paradigma Baru Birokrasi Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. *Kemudi Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.1*, 21.
- Buchari, A. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfa Beta.
- Daryanto, & Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hardyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Pulik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- havianto, A. (2013). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota). *strategi pelayanan publik*, 4.
- Jafar, A. M. (2013). Life expectancy and its socioeconomic determinants-A Discriminant Analysis of National Level Data. *international jornal of humanities and social* , 25.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Bandung: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Ke-3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- NN. (2016). *Modul Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta.
- nn. (2021, November 22). *ombudsman.go.id*. Retrieved from indikator pelayanan publik: <http://ombudsman.go.id>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- Nurhadi, A., & Gerald, A. (2003). *Pembelajaran Kontekstual dan Penerapannya dalam KBK*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Rahmayanti, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Silaban, H. (2006). *Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sulastiyono, A. (2004). *Pelayanan Yang Memuaskan kisah, Refleksi, Arti, Strategi, dan Benang Merah Pelayanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, f. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keberagaman Prouk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 1073-1085.

Dokumen-dokumen

- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)*. (n.d.).
- Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Keputusan Direksi Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan Nomor 16 Tahun 2020*. (n.d)