

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, S, 2009, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, UGM. Yogyakarta.
- Ibrahim, A, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik dalam Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung.
- Mahmudi. 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,
- Dwiyanto, Agus, 2009, Dwiyanto, Agus, 2009, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar *Kinerja Organisasi Publik*, Fisipol UGM, Yogyakarta.

Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Mandar
Maju, Bandung

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Alfabeta,
Bandung

Siagian P. Sondang. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Rineka Cipta.
Jakarta

Sugiyono, 2013, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
Bandung

Suryana, 2002, *pembangunan Ekonomi*

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintah Daerah*

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *tentang Perubahan Kedua atas Undang-
Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah* .

Richard L.Daft, 2010, *Tentang Analisis SWOT*

Rangkuti, F. 2006, *Analysis SWOT : Teknik membedah kasus bisnis*, penerbit PT
Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Media.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan.

Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana

Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.

Ranas, Rindang Rayo. 2013. *Analisis Dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual Dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno)*. Jurnal Telaah Bisnis Volume 14, Nomor 2

Rangkuti, Freddy. 2008. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Sutrisno, Agung dan Irvan Rondonuwu. 2016. *Integrasi Aspek Dampak Lingkungan Dalam Model Pengukuran Kesenjangan Kualitas Jasa Dalam Lingkup Rantai Pasokan Berbasis Metode SERVQUAL*. Jurnal Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2016

Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sin ambela dan Politik Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:

PT. Bumi

Aksara.

Linda Nur Susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Keouasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta* (Surakarta: Jurnal of Rural and Development, Volume 1. Nomor 1. Februari 2010).

Hendriawan Eko Saputro, *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Makmur (PDAM) Kabupaten Sukoharjo*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Ridho Adiputra Tambunan, *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*, Skripsi, Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.

Taufik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Kota Bandung* Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama, 2012.

LAMPIRAN 1
KUESIONER UJI COBA PENELITIAN



ANALISIS POTENSI SUMBER DAYA AIR KOTA SUNGAI PENUH

(Studi Kasus PDAM Tirta Khayangan)

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa jurusan Ekonomi Pembangunan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci melakukan penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul ANALISIS POTENSI SUMBER DAYA AIR KOTA SUNGAI PENUH (Studi Kasus PDAM Tirta Khayangan). Harapan saya kiranya bapak/ibuk/sdr/I berkenan untuk mengisi kuesioner ini atas kedomongannya Bapak/Ibuk/Sdr/I saya ucapkan terimakasih.



