

DAFTAR PUSTAKA

I. Literatur

- Abdul Wahab, Solihin. 2001. *Analisis kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Al Rasyid, Harun. 1997. *Statistik Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran
- Bromley, Daniel W. 1989, *Economic Interest and Institutions : TheConceptual Foundations Of Public Policy*, New York : Basil Blackwell L.td.
- Dunn, William N. 1997 *Public Policy Analysis: An Introduction*. London: Prentice hall., Englewood Cliffs
-,..... 2003. *Analisis Kebijakan Publik*, Jakarta : hanindita Graha.
- Fritzimmons, James A & Mona J. Fritzimmons. 1994. *Service Management For Competitive Advantage*. Singapore: Mc Graw Hill Book Co
- Guilford, James P. 1994. *Fundamental Statistics in psychology and Education*. New York: Mc Graw Hill Book Company
- Hays, William. L. 1969. *Qualification In Psicology*. New Selhi:Prentice Hall of India.
- Horwitz & Neville. 1996
- Howlet, M & M. Ramesh. 1995. *Studying Public Polycy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. New York: Oxford Univercity Press.

- Islamy, Irfan M. 1989, *Prinsip Prinsip perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
-,..... 2002, *Prinsip Prinsip perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- . 1984. *An Introduction To The Study of Public Policy*. Third Editions. Monterey: Books/Cole publishing Company
- Jones, Charles O. 1989. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
-,..... 1991 *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
-,..... 1994. *Pengantar Kebijakan Publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
-,..... ...1995. *Organizational Theory : Text And Case*, New York : Anderson-Weslwy Publishing Company
-,..... 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Nasir Budiman (Editor) Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kerlinger, F. N. 1998. *Azas-azas Penelitian Behovioral* (terjemahan)Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kotler, Philip, and Garry amstrong., 1994. *Principles of Marketing*, 6th ed.Englewood Cliffs, N.J. Prenticehall International, Inc..
- Lovelock, Christopher H. 1997. *Managing Services: Marketing Operations and Human Resources*. New jersey: Prentice hall: Englewood Cliffs

- Lukman, Sampara. 1999. *Widyapraja No 13*. Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi, IIP Depdagri, Jakarta.
- Metter, Donald Van & Carl van Horn, 1975. *The Policy Implementation Process a ConcetualFramework*, dalam *Administrationand Society* 6, London: Sage
- Mazmaniar & Sabatier. 1983. *Efektive policy Implementation*, Lexington, Mass DC. Heayth
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari, 1994. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. 1998. *Konsep Administrasi. Dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology) Jilid IV* Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP - Unpad
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Nurmadi, Ahmad. 1999. *Manajemen Perkotaan : Aktor, Organisasi, dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government, How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Massachusett: Addison Wesley Publishing Company
- Pamudji. 1994. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Parasuraman, A., et al. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Jurnal of Marketing, vol.49 (fall), pp.
- Rasyid M. Ryass. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Publik Orde Baru*. Jakarta: Yasif Watampone.
- Rasyid, M. Ryass. 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT pustaka LP3ES
- Robbins, Stephen P. 1990. *Teori Organisasi: Strukturr, Desain dan Aplikasi* (terjemahan) Jakarta: Arcan.
- Rosenbloom, David H. Et al., 2003. *Public Administration* New York: McGraw Hill Companies.
- Rosenbloom, David H. Et al., 2005. *Contemporary Public Administration* New York: McGraw Hill. Inc.
- Ruseffendi. 1991
- Ruseffendi. 1994.
- Saeffudin, Azwar. 1997. *Realibitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Shafritz dan Hyde, 1987.
- Siegel & Castelma. 1997
- Sitepu, Nirwana. 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)* Bandung: Unit pelayanan Statistika. FMIPA: Universitas Padjadjaran
- .Soepranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Soetopo at All, 1999.

Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

.....,.....2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:CV Alfabeta.

.....,..... 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Thoha. Miftah, 1991. (1987), *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta:Rajawali.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Triguno. 1997. *Budaya Kerja : menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta:Golden Terayon Pres

Wasistiono, Sadu. 2001. *Esensi UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah* (Bunga Rampai) Jatinangor : Alqaprint.

Zeithml, Valarie A., A Prarasurahman, and leonard L. Berry. 1990, *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

II. Dokumen Dokumen

Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Bandung: Sinar Grafika.

Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 33 tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat Daerah. Bandung: Sinar Grafika.

SK. Menpan No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kotamadya DT II Bandung No 08/PD/1987 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

Peraturan Daerah Kotamadya DT II Bandung No 7/PD/1974 tentang Pembentukan

Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

Peraturan Daerah Kota Bandung No 29 Tahun 2001 tentang Pengaturan Pelayanan

Air Minum

Keputusan Walikota Bandung Nomor: 2072 tentang Susunan Organisasi dan Tata

Kerja PDAM Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

I. Literatur

- Abdul Wahab, Solihin. 2001. *Analisis kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Al Rasyid, Harun. 1997. *Statistik Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran
- Bromley, Daniel W. 1989, *Economic Interest and Institutions : The Conceptual Foundations Of Public Policy*, New York : Basil Blackwell L.td.
- Dunn, William N. 1997 *Public Policy Analysis: An Introduction*. London: Prentice hall., Englewood Cliffs
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*, Jakarta : hanindita Graha.
- Fritzimmons, James A & Mona J. Fritzimmons. 1994. *Service Management For Competitive Advantage*. Singapore: Mc Graw Hill Book Co
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1992 *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Canada: Addison Wesley Publishing Company

- Guilford, James P. 1994. *Fundamental Statistics in psychology and Education*. New York: Mc Graw Hill Book Company
- Howlet, M & M. Ramesh. 1995. *Studying Public Polycy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. New York: Oxford Univercity Press.
- Islamy, Irfan M. 1989, *Prinsip Prinsip perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
-,..... 2002, *Prinsip Prinsip perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jones, Charles O. 1984. *An Introduction To The Study of Public Policy*. Third Editions. Monterey: Books/Cole publishing Company
- Jones, Charles O. 1989. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
-,..... 1991 *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
-,..... 1994. *Pengantar Kebijakan Publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
-,..... ...1995. *Organizational Theory : Text And Case*, New York : Anderson-Weslwy Publishing Company
-,..... 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Nasir Budiman (Editor) Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kerlinger, F. N. 1998. *Azas-azas Penelitian Behovioral (terjemahan)*Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Kotler, Philip, and Garry amstrong., 1994. *Principles of Marketing*, 6th ed. Englewood Cliffs, N.J. Prenticehall International, Inc..
- Lovelock, Christopher H. 1997. *Managing Services: Marketing Operations and Human Resources*. New jersey: Prentice hall: Englewood Cliffs
- Lukman, Sampara. 1999. *Widyapraja No 13*. Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi, IIP Depdagri, Jakarta.
- Metter, Donald Van & carl van Horn, 1975. *The Policy Implementation Process a Concetual Framework*, dalam *Administration and Society* 6, London: Sage
- Mazmaniar & Sabatier. 1983. *Efektive policy Implementation*, Lexington, Mass DC.
- Heayth
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari, 1994. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. 1998. *Konsep Administrasi. Dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
-, 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology) Jilid IV* Jakarta: BKU
- Ilmu Pemerintahan .Kerjasama IIP - Unpad
-, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
-, 2005. *Kybernology Sebuah Reformasi Ilmu Pemerintahan Baru* Jakarta: PT. Rineke Cipta.

- Nurmadi, Ahmad. 1999. *Manajemen Perkotaan : Aktor, Organisasi, dan Pengelolaan Daerah Perkotaan di Indonesia*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government, How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Massachusett: Addison Wesley Publishing Company
- Pamudji.1994. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
- Parasuraman, A., et all. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and its Implicationsfor FutureResearch*, Jurnal of Marketing, vol.49 (fall), pp.
- Rasyid M. Ryass. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Publik Orde Baru*. Jakarta: Yasif Watampone.
-,..... 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT pustaka LP3ES
- Robbins, Stephen P. 1990. *Teori Organisasi: Strukturr, Desain dan Aplikasi* (terjemahan) Jakarta:Arcan.
- Rosenbloom, David H. Et all., 2003. *Public Administration* New York: McGrew Hill Compenies.
-,..... 2005. *Contemporary Public Administration* New York: McGrew Hill. Inc.
- Saeffudin, Azwar. 1997. *Realibitas dan Validitas*. Yogyakarta:Pustaka pelajar
- Sitepu, Nirwana. 1994. *AnalisisJjalur (Path Analysis)* Bandung: Unit pelayanan Statistika. FMIPA: Universitas Padjadjaran
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Adinistrasi*. Bandung: Alfabeta

.....,..... 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:CV Alfabeta.

.....,..... 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Thoha. Miftah, 1991. (1987), *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta:Rajawali.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Triguno. 1997. *Budaya Kerja : menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta:Golden Terayon Pres

Wasistiono, Sadu. 2001. *Esensi UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah* (Bunga Rampai) Jatinangor : Alqaprint.

Zeithml, Valarie A., A Prarasurahman, and leonard L. Berry. 1990, *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

II. Dokumen Dokumen

Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Bandung: Sinar Grafika.

Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 33 tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat Daerah. Bandung: Sinar Grafika.

SK. Menpan No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kotamadya DT II Bandung No 08/PD/1987 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

Peraturan Daerah Kotamadya DT II Bandung No 7/PD/1974 tentang Pembentukan

Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung

Peraturan Daerah Kota Bandung No 29 Tahun 2001 tentang Pengaturan Pelayanan

Air Minum

Keputusan Walikota Bandung Nomor: 2072 Tahun 1998 tentang Susunan Organisasi

dan Tata Kerja PDAM Kota Bandung.