

DAFTAR PUSTAKA

Buku- Buku:

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Jakarta: Rineka Cipta.
- Adiseno, Purwoko. 2006. *PDAM Berkembang di Tengah Lilitan Hutang*. <http://suaramerdeka.com/cybernews/harian/0611/29/dar9.htm>(Diakses tanggal 26 Desember 2006).
- Algamar, Kalimardin. 1994. *Penyediaan dan Teknologi Pengelolaan Air Minum*. Bandung: ITB.
- Kota Cilegon Dalam Angka 2009*. Badan Pusat Statistik Kota Cilegon, 2009.
- Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi.2002. *Perencanaan Prasarana Air Bersih Perkotaan*. Jakarta.
- Corporate Plan 2001 – 2011 PDAM Cilegon*, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cilegon
- Djauhari, HM.Arry.2008. *Kualitas Pelayanan Publik, Teori dan Praktek*. Bandung: Doddy Tisnaamidjaya.
- Hardini, Ari. 2003. *Studi Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Pademangan, Jakarta Utara*. Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota.
- Hasibuan , Malayu S.P. 2008, *Manejemen, Dasar Pengertian dan masalah*. Bandung: PN Bumi Aksara.
- ICH. 2006. *Lima Puluh Ribu Pelanggan Tidak Mendapat Air Bersih*. <http://www.kompas.co.id/ver1/nasional/0608/03/184910.htm> (Diakses Tanggal 28 Desember 2008).
- Moenir.H.A.S. 2008. *Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Angkasa, Jakarta.
- Ndraha, Talizidulu 1997, *Metode Ilmu Pemerintahan*, Jakarta PT Rineka Cipta.
- Publisher. ICH. 2006. *Lima Puluh Ribu Pelanggan Tidak Mendapat Air Bersih. Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Cilegon 2000 – 2010*. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Cilegon.

- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suhandjaja, Andrian. 2006. *Lambannya Pelibatan Swasta dalam Pengelolaan Air Minum*.
- Suryaningrat, Bayu. 1987. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : PT. Angkasa Baru.
- Sjarif, Rustam, 2002, *Pengelolaan Sumberdaya Air Terpadu*. Yogyakarta: Pustaka Andi.

Dokumen dan sumber lainnya:

- Republik Indonesia, 1945, Undang-undang Dasar 1945, Jakarta, Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- _____, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- _____, Undang-undang Otonomi Daerah No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- _____, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.
- _____, Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2009 Tentang Kawasan Industri
- _____, Peraturan Daerah Propinsi Banten Kota Cilegon No. 9 Tahun 2003 tentang Biaya Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
- _____, Peraturan Daerah Propinsi Banten Kota Cilegon No. 8 Tahun 2002 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cilegon.
- _____, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- _____, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pemberian Jaminan dan Subsidi bunga oleh pemerintah pusat dalam rangka percepatan penyediaan air minum.

