

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-Buku

- Creswell, John. W. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- H.A.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM PRESS, 2005.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Ikbar, Yanuar. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Median Group, 2006.
- Modul Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Jakarta: LAN RI, 2016.
- Moleong, L.J. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Ndraha, Taliziduhu. *Kybernology*. Jakarta: Rineka Cipta, 2015.
- . *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Tjiptono. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI, 2012.

b. Undang-Undang

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No 27 Tahun 2016 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 04 tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung No. 15 tahun 2009