

DAFTAR PUSTAKA

- Edyus, C. N. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Produk dengan Kepuasan Konsumen Cafe di Dusun Sagan Kabupaten Sleman Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Millani, R. N., Semiarty, R., & Machmud, R. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas2*, 8(3), 599–606.
- Moenir, H. A. . (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novianti, R. (2016). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*. Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada.
- Pramyastiwi, D. E., Hardjanto, I., & Said, A. (2013). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 61–69.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sumantri, I. H. (2015). Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 201–211.
- Suryani, & Hendryandi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan : Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.