

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Arikunto, Suharsimi. Manajemen Penelitian. 2007. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arief, Muhtosin. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan. 2006. Bayumedia Publishing. Malang.
- Azwar, Saifuddin. 1997. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. terjemahan Angkatan III dan IV KIK-UI. 2002. KIK Press. Jakarta.
- Denove, Chris and Power IV, James D. *Satisfaction: Bagaimana Perusahaan Hebat mendengar suara konsumennya*. Terjemahan Riga Ponziani. 2002. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Dharma, Surya, 2005, Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____, 2006, Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irawan, Prasetya. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu sosial. 2006. DIA FISIP UI, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Lee, Nancy. Pemasaran di Sektor Publik: Panduan praktis untuk meningkatkan Kinerja Pemerintah. Terjemahan M. Taufik Amir. 2007. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2007. Manajemen Pemasaran (Edisi 12). terjemahan Benyamin Molan. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kountur, Ronny. Metode Penelitian: Untuk penulisan Skripsi dan Tesis. 2007. Buana Printing, Jakarta.

- Kountur, Ronny. Statistik Praktis: Pengolahan Data untuk penyusunan Skripsi dan Tesis. 2005. PPM. Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Nasir, Moh, 1999, Metode Penelitian, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari, 1998, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Prasojo, Eko. Maksum, Irfan Ridwan dan Kurniawan, Teguh, 2006, Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah: Antara Model Demokrasi Lokal dan Efisiensi Struktural, Depok: DIA FISIP.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, Jakarta, Pustaka Pelajar.
- Riduwan dan Akdon, 2006, Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika, Bandung : Alfabeta.
- Santoso, Singgih, 1999. SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. Metode Penelitian Survai, Jakarta : LP3ES
- Soetopo, 1999, Pelayanan Prima, Jakarta, STIA LAN Presss.
- Sudjana. 1996. Metoda Statistika. Bandung : Penerbit "TARSITO".
- Sugiyono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, Bandung : CV. Alfabeta.
- _____, 2003, Statistika Untuk Penelitian, Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyanti, Sutopo, 1990, Pelayanan Prima, Jakarta, LAN.
- Supranto, J. Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran. 2003. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar. 2006. PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.

- Suliyanto. Metode Riset Bisnis. 2006. CV. ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran (Jilid II). 1997. CV. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. Total Quality Management. 2003. CV. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1998. Manajemen Jasa, Yogyakarta : Penerbit Andy.
- _____. 1998. Strategi Pemasaran-Edisi 2, Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Umar, Husein, 1999, Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman,A and.Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer perceptions and Expectations*. The Free Press: Adivision of Macmillan,Inc.

ARTIKEL:

- Ferrinadewi, Erna dan Pantja Djati, S. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan- Univ.Kristen Petra. Maret 2004.
- Hardiati, Sri dan Ruci, Sarwi. Analisis Kinerja Koalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Madang Area, dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan-Univ.Kristen Petra. September 1999.
- Musanto, Trisno. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan-Univ. Kristen Petra. September 2004.
- Palilati, Alida. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan, dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan-Univ.Kristen Petra. Maret 2007.
- Pantja Djati, S dan Darmawan, Didit. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan, dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan-Univ.Kristen Petra. Maret 2005.

LAIN-LAIN:

Bapeda Kota Bogor. 2004. Rencana Strategis Kota Bogor.

PDAM Tirta Pakuan, 2007. Company Profile.

PDAM Tirta Pakuan, 2007. Laporan Kegiatan 2006.

PDAM Tirta Pakuan, 2008. Laporan Kegiatan 2007.

