

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Awaluddin, and Zulfikar. 2022. “Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Mon Krueng Baro Kabupaten Pidie.” *Jurnal Sains Riset* 12(September): 285–91.
- “Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen.” <https://bireuenkab.bps.go.id/>.
- Bell, Luddington; 2016. “Coping With Customer Complaints.” *Jurnal Of Service*.
- Fajri, Bugak. 2023. “Masyarakat Keluhkan Layanan Air PDAM Krueng Peusangan Yang Sering Hidup Mati.” *Dialeksis*. [https://dialeksis.com/aceh/masyarakat-keluhkan-layanan-air-pdam-krueng-peusangan-yang-sering-hidup-mati/#google\\_vignette](https://dialeksis.com/aceh/masyarakat-keluhkan-layanan-air-pdam-krueng-peusangan-yang-sering-hidup-mati/#google_vignette) (March 29, 2024).
- George R Terry, Leslie W rue. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Media.
- Hijeriah, E. Maznah, Lili Suryani, and Lilis Kurniawati. 2022. “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai.” *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4: 6430–43. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Bupati Bireuen Nomor 412 Tahun 2022 Tentang Penetapan Besarnya Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan*. 2022. <https://jdih.acehprov.go.id/dih/view/913d4559-7156-4611-a458-747136d371d9>.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. John Wiley & Sons, Inc. All rights reserved. Published *The Ethics Challenge in Public Service*. [www.josseybass.com](http://www.josseybass.com).
- Melati, Cut Risma. 2019. Ilmu Administrasi Negara “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh.” UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. BANDUNG: Remaja Rosdakarya.
- Nadar. 2023. “Warga Keluhkan Air PDAM Krueng Peusangan Keruh Dan Kotor.”

*Liputan Investigasi*. <https://www.liputaninvestigasi.com/2023/05/warga-keluhkan-air-pdam-krueng.html> (March 29, 2024).

Nurjanah. 2022. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN DOMPU.” Universitas Muhammadiyah Mataram.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

———. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

———. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

*Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Standar Baku Kesehatan Lingkungan Dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, Dan Pemandian Umum*. 2017. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/112092/permenkes-no-32-tahun-2017>.

*Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan*. 2004. <https://infoperaturan.id/jdih/qanun-kabupaten-bireuen-nomor-31-tahun-2004/>.

Ratminto, Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Riska kartini. 2023. “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru.” UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Sabariah. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT.PLN (Persero) Rayon Samarinda ULU.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 3.

Sari, Dian Novita. 2023. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya.” *Publika*: 1793–1808.

Sinambela, Politik Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. BANDUNG: ALFABETA.

———. 2021. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

———. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

*Undang-Undang (UU) Nomor 48 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen Dan Kabupaten Simeulue*. 1999.

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/45389/uu-no-48-tahun-1999>.

*Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat 3*. 1945.  
<http://library.stik-ptik.ac.id/file?file=digital/38550-Csis15-86-201.pdf>.

*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. 2014.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.

*Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah*. 1962.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/50675/uu-no-5-tahun-1962>.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2009. 2003 Bphn.Go.Id <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

Yusra; Diki Arwinsyah. 2022. "KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA PERSADA DESA LHOK DALAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Penelitian Di PDAM Tirta Persada Perlak Aceh Timur)." *Jurnal Ekonomi Syari'ah* 3(1): 59–68.

Zeithalm, Valarie A. Parasuraman, Berry. 2009. *Delivering Quality Service*. New York. Free Press.

Zuliant, Yamit. 2017. *Manajemen Kualitas Publik Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekosiana.