**DAFTAR PUSTAKA**

Buchari, Alma 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta

Hardiansyah, 2012. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta:Gava Media.

Moenir, 2010, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara: PT Raja Grafindo Persada

Perangin-angin, Loina, 2001 Hubungan Masyarakat, CV.Lalola

Saleh, Samsubar 1996, Statistik non Parametrik, BPFE-Yogyakarta

Satibi, Iwan, 2011, Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Desertasi, Bandung : CEPLAS (Centre For Political And Local Auntonomy)

Satibi, Iwan, 2012, Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik, Bandung: Unpas Press.

Sondang, P.Siagian 1990, Filsafat Administrasi, Cetakan 21, Jakarta

Steers, M Richard. 2005. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga

Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.

Supranto, 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cetakan 4 PT.Asdi Mahasatya, Jakarta

Sumiati, Imas, Edisi 2005-2012, Statistik, Bandung.

Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pranaemia Group.

Syafie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Bandung: Refika Aditama.

Dokumen Lain:

Data-data Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung

Rencana Keja 2018 Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung

Rencana Program Kegiatan Renstra Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung

Skripsi mengenai Kualitas Pelayanan