



DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, Yavini. 2007. Modul 2 .Analisis Strategi Dan Analisis Akuntansi. Universitas Terbuka, Jakarta.
- David, Fred R., 2004, Manajemen Strategis, Terjemahan. Penerbit PT. INDEKS, Jakarta.
- _____ 2004. Manajemen Strategi Konsep. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2004. Perencanaan Strategik untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Harian Seputar Indonesia, tanggal 9 April 2008
- Heru. 2010. Pengaruh *Critical Success Factors* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Cabang Pembantu Klampis Jaya Surabaya. *Repository .binus.ac.id/content/J0274/J027424939.ppt*. diakses. Juli
- Howlett Michael dan Ramesh, M. 1995. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*, Oxford University Press, chap. 7, *Public Policy Decision-Making – Beyond Rationalism, Incrementalism and Irrationalism*. Diterjemahkan oleh Joash Tapiheru. [Http: elisa.ugm.ac.id](http://elisa.ugm.ac.id). Diakses Juli 2010
- Hutabarat, Jemsly dan Husaini Martani. 2006. Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer. Strategik ditengah Operasional. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jauch Lawrence R. dan Glueck William F. 1994. Manajemen strategis dan kebijakan perusahaan. Penerbit Airlangga. Surabaya.
- Johnson G., Scholes K. 1993. *Exploring Corporate Strategy* 3rd edn, Prentice-Hall
- Kotler P. 1997. *Manajemen Pemasaran I dan II Edisi 8*. Jakarta. Erlangga



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Evaluasi strategi pelayanan terbaik PDAM Kota Kendiri
HERIZAL, Yan, Fahmy Radhi, Dr.,M.B.A

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

- Kuncoro, M., 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Michael, Porter. 1988. *Competitive Strategy*. Harvard Business School , Boston
- Pemda Kota Kendari. 2007. Rencana Pengembangan Usaha PDAM Kota Kendari. Tidak dipublikasikan
- Raja Benny. 2009 . Analisis SWOT: suatu tinjauan perusahaan. [ceo-letter.blogspot.com /2009/05/analysis-swt.html](http://ceo-letter.blogspot.com/2009/05/analysis-swt.html)
- Reyna ,Steve Ma. 2010. *Key Success Factors of Your Small Business*.Powerhomebiz.com. Diakses Juli.
- Tripomo Tedjo dan Udan. 2005. *Manajemen Strategik*, Cetakan Pertama, Rekayasa Sains, Bandung.
- Wiranegara ,Sri Bagus D. 2010. Pemilihan Strategi: Kata Kunci Pengembangan Kelembagaan. <http://gurupinilih.blogspot.com>,diakses Juli
- _____.2007. Bantuan Teknis PDAM Kota Kendari. Tidak dipublikasikan.
- _____.2009. Rencana Tindak Pencapaian Target MDG's Sulawesi Tenggara. Tidak dipublikasikan.
- _____.2009. Rekomendasi Tindak Turun Tangan PDAM Kota Kendari. Tidak dipublikasikan.
- _____.2000. Laporan *Management Advisory Services* PDAM Kota Kendari. Tidak dipublikasikan.
- www.bppspam.net; akses tanggal 23 April 2008
- www.kendarikota.go.id,diakses tanggal 20 Februari 2009
- www.korantempo.com,diakses tanggal 20 Februari 2009
- www.perpamsi.org; akses tanggal 23 April 2008
- web.bisnis.com; akses Mei 2010
- www.kendariekspres.com;akses Mei 2010