

Daftar Pustaka

- Agoes, Sukrisno, dan Trisnawati, Estralita. 2008. *Praktikum Audit*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alamendah. 2010. *Krisis Air Bersih di Indonesia yang Kaya Air*. <http://alamendah.org/2010/10/15/krisis-air-bersih-di-indonesia-yang-kaya-air?> diakses pada tanggal 26 Februari 2015.
- Amirullah dan Hardjanto, Imam. 2005. *Pengantar Bisnis, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anonim. 2013. *Luas Wilayah Negara Indonesia*. <http://www.invonesia.com/luas-wilayah-negara-indonesia.html> diakses pada tanggal 23 Februari 2015.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- _____. 1993. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2014*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- _____. 2014. *Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka 2014*. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia.
- BPPSPAM. 2014. *Kinerja PDAM 2014 Wilayah II Jawa*. Jakarta: Kementerian Pekerjaan Umum.
- _____. 2012. *Kinerja PDAM 2012 Wilayah II Jawa*. Jakarta: Kementerian Pekerjaan Umum.
- Brigham, Eugene F. dan Joel Houston. 2004. *Financial Management*. Edisi 10. Jilid 1. Alih Bahasa Ali Akbar Yulianto. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.

- Certo, Samuel C and J.Paul Peter. 2001. *The Strategic Management Process*. New York: Mc Graw Hill, INC.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hadiz, Vedi R. 2010. *Localising Power in Post Authoritarian Indonesia, A Southeast Asian Perspective*. California: Stanford University Press.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Horne, James C. Van dan Machowicz, John M.. 2005. *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*. Alih bahasa Dewi Fitriyani dan Deny A. Kwary. Buku satu. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna, Thoha. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kerlinger, Alfred N. 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavioral* (Terjemahan). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kemenpan. 2003. *Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 2015. *Penilaian Kinerja PDAM*.
http://www.bppspam.com/index.php?option=com_content&view=article&id=600&Itemid=93 diakses pada tanggal 25 Februari 2015.
- Kementrian Lingkungan Hidup. 2013. *Laporan Status Lingkungan Hidup Indonesia 2012*. Jakarta: Kementerian Lingkungan Hidup.
- Kuratko, Donald dan Hodgetts, Richard. 1998. *The entrepreneurship: A Contemporary Approach, Fifth edition*. New York: Harcourt College publisher.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Teknik Penyusunan Organisasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Sendi-sendiri Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Bina Aksara.
- Mathis dan Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Miles, M.B. & Huberman, M. A. 1984. *Qualitative data analysis a source of new methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Moenir, A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J.. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S.. 2008. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Garrison, Ray H. dan Noreen, Eric W.. 2004. *Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pemerintah Kota Yogyakarta. 2015. *Statistik*. <http://upik.jogjakota.go.id/index.php/statistik/home> diakses pada tanggal 26 Februari 2015.
- Pemerintah Kota Yogyakarta. 2011. *Peraturan Daerah No. 7, Tahun 2011, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat*.
- Prayitno, Widodo dan Suprpto, 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global*. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN.
- Presiden Republik Indonesia. 2014. *Undang-undang No. 7, Tahun 2014, Sumber Daya Air*.

- _____. 2008. *Peraturan Pemerintah No. 43, Tahun 2008, tentang Air Tanah.*
- _____. 1960. *Undang-undang No. 5, Tahun 1960, Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria.*
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Bambang. 2001. *Dasar-dasar Pembelanjaan Usaha Edisi IV cetakan 7.* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Robbins, Stephen P.. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi.* Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Jakarta: Penerbit PT.Bhuana Ilmu Populer.
- Saifuddin Azwar. 2010. *Metode penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sawir, Agnes. 2005. *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sedarmayanti. 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual.* Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dkk. 1987. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3ES.
- Stoner, James. A. F & Freeman, Edward. 1996. *Management.* London: Prentice Hall International Limited.
- Sudjana. 1989. *Statistika Deskriptif Untuk Ekonomi dan Niaga.* Bandung: Penerbit Tarsito.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suryabrata, Sumadi. 1983. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: CV Rajawali.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Alfabeta : Bandung

- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 1997. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukrisno, Agoes & Trisnawati, Estralita. 2008. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Tambunan, Tulus. 2003. *Perkembangan Industri Skala Kecil di Indonesia*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Tashakkori, Abbas dan Taddlie, Charles. 2010. *Mixed Methodology mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- _____. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UNICEF Indonesia. 2012. *Ringkasan Kajian: Air Bersih, Sanitasi, dan Kebersihan*. Jakarta: UNICEF Indonesia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sevilla, C.G., Ochave, J.A., Punsalan, T.G., Regala, B.P. & Uriarte, G.G. 1993. *Pengaturan Metode Penelitian*. Alih Bahasa oleh Alimudin Tuwu. Jakarta: UI Press.
- Walikota Yogyakarta. 2014. *Peraturan Wali Kota Yogyakarta No. 3, Tahun 2014, tentang Penyediaan Air Baku Usaha Perhotelan di Kota Yogyakarta*.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.