

## DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto, Winarsih Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Suchaeri, Heri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, Solo, Metamograf, 2012
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI, 1997.
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsi Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi, 2004
- [www.pdam-sby.co.id](http://www.pdam-sby.co.id)