

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Andi Offset, Yogyakarta, 1989.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Haji Masagung, Jakarta, 1993.
- Irawan dan Wijaya, Fariad, *Pemasaran 2000I*, BPFE, Yogyakarta, 1996.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Kotler, Philip, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Intermedia, Jakarta, 1985.
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Nasution, S. dan Thomas, M. *Buku Penuntut Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Rangkuti, Freddy, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka, Utama, Jkaarta, 2005.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, *Metodologi Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1989.
- Sudjana, *Statistika*, Tarsito, Bandung, 1989.
- Raymont A. Bauer, *The Study Of Policy Formation*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc. New York, 1994, hal. 155.
- William N. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2000, hal. 1.
- Sukanto Reksohadiprodjo, *Kebijaksanaan Perusahaan (Business Policy) Konsep Dasar dan Studi Kasus*, BPFE, Yogyakarta, 1990, hal. 1.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2005.

- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 1996.
- Undang-undang No. 5 tahun 1962
- Permendagri No. 2 Tahun 1998 Penyesuaian tarif air minum
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Ketenaga kerjaan No. 68 Tahun 1962
- Peraturan Pemerintah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 11 tahun 1979 yang berpedoman kepada Undang-undang No. 5 tahun 1962
- Perda No. 3 Tahun 1986 perusahaan daerah adalah alat bagi pemerintah daerah untuk memupuk keuntungan yang dipergunakan bagi biaya pembangunan daerah yang bersangkutan.
- Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 25 Tahun 1985 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara
- Peraturan Daerah No. 25 Tahun 1985 yaitu sesuai dengan Perda No. 6 Tahun 1991 yang mengatur bahwa PDAM Tirtanadi disamping menangani Air Bersih juga ditugasi mengelola Air Limbah
- Keputusan Direksi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara No. 142/KPTS/2007 tentang biaya pasang baru.