**DAFTAR PUSTAKA**

**http://www.pdam-kbbogor.com/**

H.A.S Moenir. 2010. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta:

 Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 1996. **Manajemen Jasa.** Yogyakarta : Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2005. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.**Yogyakarta:

 Ekonisia.

Rahmayanty, Nina. 2010. **Manajemen Pelayanan Prima.** Yogyakarta : Graha Ilmu

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter. 2010. **ManajemenJilid 1**. Jakarta :

Penerbit Erlangga

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter. 2010. **Manajemen Jilid 2.** Jakarta :

Penerbit Erlngga

Rahayu, Paramita. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Jakarta :

PT Indeks