

DAFTAR PUSTAKA

- A.V. Feigenbaum (1991). *Kendali Mutu Terpadu*. Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga.
- Alsa, A. (2014). *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Alshourah, S. (2021). Total quality management practices and their effects on the quality performance of Jordanian private hospitals. *Management Science Letters*, 11, 67–76. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.029>
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers. Cet. IX.
- Cresswell. 2008. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Belajar diterjemahkan oleh Achmad Fawaid
- Creswell, John W, (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is free*. New York: Mc-Graw Hill.
- Daqar, M. A., & Constantinovits, M. (2020). The role of total quality management in enhancing the quality of private healthcare services. *viii Problems and Perspectives in Management*, 18(2), 64–78. [https://doi.org/10.21511/ppm.18\(2\).2020.07](https://doi.org/10.21511/ppm.18(2).2020.07)
- Deddy, Mulyana. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Deming, W.E. (1986). *Out of crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.
- Hartini, H. et al. (2021). *Kinerja Pegawai: Konsep Penilaian Kinerja di Perusahaan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.



assar.co.id/. Website resmi PDAM Kota Makassar. Diakses
ember 2024

143). *Pengendalian Mutu Terpadu*, PT Remaja Rosdakarya,

- M. Nur Nasution, Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Mangement (Edisi 3) (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 46-47.
- Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudjia Rahardjo. 2017. Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif Konsep dan Prosedurnya. Jurnal Ilmiah. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Nasution. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Patton, M.Q., (2002). Qualitative Research and Evaluation Methods. 3rded. Sage Pub
- Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Ujung Pandang No 6 Tahun 1974 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Ujung Pandang.
- Peraturan Walikota Makassar No. 22 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Air Minum di Kota Makassar.
- Permenkes No. 492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- Sekaran, Uma. 2003. "Research Methods for Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis". Edisi Indonesia. Buku 1. Salemba empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. dan A. Diana. (2001). "Total Quality Management". Yogyakarta: Penerbit AND
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2003). Total Quality Management (TQM). Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality manajemen. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Triandis, (2000). Total Quality Management Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Artikel Dosen Pengajar IKIP PGRI Semarang.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

