**DAFTAR PUSTAKA**

1. Buku

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Budiono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Creswell, John. W.2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogjakarta: Pustaka Pelajar.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung: Mandar Maju

Istianto, bambang. dR. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Kahya, Eyo. 1996. *Pengantar Administrasi Negara*. Gemilang. Jakarta.

Kencana, Inu Syafiie, 2011. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Kotler, Philip & Kevin. 2007. *Manajement Pemasaran*. New Jersey. Jakarta

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogjakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir, H.A. S. Drs. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.

Jakarta: Bumi Aksara.

Moloeng, Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset. Bandung

Nasution, A.H. 1982. *Kursus Pengetahuan Administrasi.*Seruling. Jakarta

Tohha, Miftah. (1998). *Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo. Jakarta

Pamudji, S. 1993. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert. 2005. *Pengantar Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Bandung: Mandar Maju

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suharto, Edi.2007. *Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Sukarna. 1986. Dasar-dasar Manajemen. Cipta Karya. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Grasindo. Bandung

Triguno. 1997*. Manajemen Pelayanan*. PT. Golden Rayon Press. Jakarta.

Winarsih, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

1. Dokumen

Laporan Tahunan Gedung Kemuning 2014

Profil Kemuning Tahun 2014- 03 Februari 2015

Laporan p3JKN Desember 2014

1. Internet

<http://www.rshs.or.id/>

http://www.hukor.depkes.go.id/up\_prod\_kepmenkes/KMK%20No.%201081%20ttg%20Susunan%20Dan%20Uraian%20Jabatan%20RSUP%20DR.%20Hasan%20Sadikin%20Bandung.pdf

<http://ekbis.sindonews.com/read/899342/34/bpjs-kesehatan-tingkatkan-layanan-bagi-masyarakat>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5245558426a47/masyarakat-harus-dapat-informasi-tentang-bpjs>