**DAFTAR PUSTAKA**

1. **BUKU**

Achdiat Dan Imas Sumiati. 2014. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Bandung : Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNPAS

Akadun, 2009 *Administrasi Perusahaan Negara*, Bandung : Alfabeta

Creswell .2014 .*Research Design .Pendekatan Kualitatif ,Kuantitatif, dan Mixed,* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Handayaningrat, Soewarno. 1998. P*engantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen.* Jakarta : CV Haji Masagung

Hasibuan, Malayu S.P, 2016, *Manajemen Dasar, pengertian dan masalah, cetakan ke - 12,* Jakarta : PT. Gunung Agung.

Moenir, HAS . 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bandung : Bumi Aksara

Napitupulu, Paimin 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Statisfaction*. Bandung : Alumni

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung : Alfabeta

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Satibi, Iwan 2012. *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Emprik.* Bandung : Unpas Press.

Siagian Sondang P. 2004. *Filsafat Administrasi.* Jakarta : PT Bumi Aksara

Silalahi. Ulbert. 2005. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori Dan Dimensi.* Bandung : Sinar Baru Aglensindo

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2013. *Administrasi Publik : Konsep Dan Perkembangan Ilmu Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : PT. Bumi Aksara

Syafi, Inu Kencana, 1999.  *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta : Rineka Cipta.

Syafi, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Publik Republik Indonesia.* Jakarta : PT. Bumi Aksara

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

1. **DOKUMEN**
2. Profil Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Pagarsih Kota Bandung.
3. Laporan tahunan UPT Puskesmas Pagarsih 2016
4. Struktur Organisasi UPT Puskesmas Pagarsih.
5. Peraturan Pemerintah Kota Bandung Nomor 03 tahun 2010 tantang retribusi pelayanan kesehatan.
6. **WEBSITE**

Pengertian Kualitas

(http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html)