**DAFTAR PUSTAKA**

**Sumber Buku:**

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*.

 Yogyakarta: Andi Offset.

Handoko, Hani T. 2003. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.

 Yogyakarta: BPFE

Handayaningrat, Soewarno. 1995. Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen. Jakarta : PT. Gunung Agung.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, H. Malayu SP.2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta

Siagian, Sondang. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Simamora, Hendry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: YKPN

Sodikin, Ikin.2015. Reposisi Administrasi Negara. Bandung: CePLAS

Sugiyono.2001. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suwatno dan Priansa, Donni. 2011. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

Satibi, Iwan. 2012. Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik.

Bandung: Unpas Press

Stoner, James A.F and Edward R. Freeman. 1994. Management Prentice-Hall, Inc. Englewood-Cliffs

Syafiie, Kencana. 2003. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta

**Dokumen lain:**

Rencana Kerja (RENJA) Dinas Kesehatan Kota Bandung

Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kesehatan Kota Bandung

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/ KEP/M.PAN/2004 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*