**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi (1997). Pro*sedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Cholid Narbuko & Abu Achmadi. (2005). Metodologi Penelitian. Jakarta.: Bumi Aksara.

Depkes RI., 2009. Kepmenkes RI No. 1014/ MENKES/ SK/ XI/ 2008 tentang Standar Pelayanan Kesehatan, Jakarta

Endar Sugiarto. 1999, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1996, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.

Hajar, Ibnu, 2000, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hadari Nawawi, 1987. *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press

Handi Irawan D, 2004, 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan Indonesia*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

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

Lexy J. Moleong, 2002*. Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung : Remaja Rosdakarya

Masri Singarimbun, 1995, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Muryana, Deddy. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press,

Ratih, 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septiwinarsih 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Soekidjo, Noto Atmojo, 2003, *Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-prinsip Dasar),* Jakarta: Rineka Cipta.

S. Nasution, 1996, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara

Sofjan Assauri, 2017. *Strategic Management – Sustainable Competitive Advantages,* Depok : Raja Grafindo Persada

Sugiyono, (2012) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Syamsuddin, 1999. Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa. Bandung: Penerbit Tarsito.

Tjiptono, Fandy, 2004. Kepuasan Dalam Pelayanan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy. 2005.Prinsip- prinsip (Total Quality Service). Yogyakarta: C.V Andi offset.

Winarno Surachmad, 1990. *Metode Penelitian,* Bandung: Tartsito

1. **Dokumen- Dokumen**

Laporan Tahunan Puskesmas Cangkuang Tahun 2019

Laporan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) Tahun 2019

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Hak dan Kewajiban Pasien

Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran

Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas

Peraturan Bupati Bandung Nomor 32 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

1. **Jurnal**

Munispa, Siti. 2016. Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor.

R.Lambelanova. .2017. Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kuningan

Dinik Retnowati. 2008. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang.