

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. 2004. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Rujuk Balik (PRB)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2019). *Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Rujuk Balik (PRB)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Hazfriani, H., Sahar, J., & Gayarti, D. (2016). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan keperawatan*. Jurnal Keperawatan. Jurnal Keperawatan Indonesia, 19 (1), 1-9.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Rujuk Ballk (PRB)*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.
- KepMenKes. (2024). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 127/Menkes/SK/2004 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Liana, L.,. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyati, S. (2020). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(2), 125-132.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L., L., (2009). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Samuel, W. P., Wijayanti, D. T., & Haryanto, D. (2005). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1), 23-31.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Service, Quality 7 Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Managemen dan Pelayanan Kesehatan*, 23 (1), 12-19.