

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzIfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Barata,+2003&ots=TtwnKXdXRD&sig=_0_G_ivVMFacmm_xkALFw8N35gA&redir_esc=y#v=snippet&q=harapan itu sesuai&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzIfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Barata,+2003&ots=TtwnKXdXRD&sig=_0_G_ivVMFacmm_xkALFw8N35gA&redir_esc=y#v=snippet&q=harapan+itu+sesuai&f=false)
- Enny, R. (2012). HUBUNGAN ANTARA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA PETUGAS SURVEILANS DIARE DI DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA. *Hubungan Antara Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Petugas Surveilans Diare Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga*.
- Jdih BPK RI. (2004). UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI*, 1–45.
- Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy and Marketing*, 24(1), 114–116.
<https://doi.org/10.1509/jppm.24.1.114.63903>
- LANNA, F. (2013). Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Teknologi*, 1(1), 69–73.
https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation%2C_society_and_inequalities%28Isero%29.pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- MANULLANG, L. M. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR BERPENGARUH PENINGKATAN KEMAMPUAN ADAPTIF TEKNOLOGI TERHADAP HASIL BELAJAR EKONOMI SISWA KELAS X ILMU PENGETAHUAN SOSIAL (IPS) SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) GAJAH MADA T.A

2022/2023. *Repository.Uhn.Ac.Id*, 1, 1–43.

Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (2017). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In *Journal of retailing* (Vol. 9, Issue 10, pp. 1–13). <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15b6f6837>

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 59 tahun 2014. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*.

Peraturan Presiden. (2018). Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. *Undang-Undang*, 1, 1–74.

Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.

Santoso, N., Subchan, B., & Santoso, A. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Bpjs Rujuk Balik Di Apotek Kimia Farma Dinoyo. *Akademi Farmasi*, 1–9. <http://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/646/>

Tjiptono. (2005). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.