

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, & Sudaryanto, A. (2014). Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Berita Ilmu Keperawatan. Berita Ilmu Keperawatan, ISSN 1979 – 2697, Vol. 1. No. 2, Hal. 69 – 74.*
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bitner, M. J. (1992). The Impact of Physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing. Vol 56 No. 2, Pp. 57—71.*
- Brady, M. K., & Cronin, J. . (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing 2001; 65(3): 34 – 49.*
- Ekiz, E. H., & Arasli, H. (2007). Measuring the Impacts of Organizational Responses: Case of Northern Cyprus Hotels. *Managing Global Tranciciton.*
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*. Penerbit Salemba medika.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI.*
- Jatmiko, & Lerbin R. (2013). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals. *Journal of Retailing and Consumer Service 40 (2018) 261-269.* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969.%0D>
- Notoatmodjo, S. (2013). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality. *Journal of Retailing. 64(1): 12- 40.*
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sharma, S, B., & Sharma, G. (2017). Naphthoquinones and Binaphthoquinones: Future Hope for Medicinal Chemist. *Motherhood International Journal of Multidiciplinary Research and Development, Uttarakhand, 1, 01-09.*

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syofyanti, R. . (2014). Hubungan pelayanan keperawatan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi Tahun 2014. *Skripsi. UMSB. Bukittinggi*.
- Thoha.C, Dharminto, & Shaluhiah, Z. (2016). Penyusunan indikator kepuasan rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol.9.No.4 Desember 2006.Hal:177 – 184*.
- Wijaya, & Rambat. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

