

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Menejemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia. Akbar, S. 2013. *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anonim. 2004. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Dirjen Yanmed Depkes RI.
- Anonim. 2009. *Pedoman Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Anonim. 2009. *Standar IGD Rumah Sakit*. Kepmenkes RI..Jakarta.
- Arifin, J. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Kelompok Gramedia
- Arifin, M. 2017. *Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja*, Jurnal EduTech. Vol. 3 No. 2 September 2017: 87-98.
- Arikunto, Suharsimi 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basyar, S. 2020. *Pemikiran Tokoh Pendidikan Islam. Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 5(01). <https://doi.org/10.32332/riayah.v5i01.2306>
- Canadian Association of Emergency Physician. 2021, *Care of Older People in Canadian Emergency Department*.
- Ekasari MF, Riasmini NM, Hartini T. 2018. *Meningkatkan kualitas hidup lansia konsep dan berbagai intervensi*. Jakarta: Wineka Media;.
- Fakhriani. 2016. *Mutu Pelayanan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong*. STIKES Aisiyah Gemolong, n.d.
- Ginanjjar Syamsuar. 2020, *Modul Workshop Statistika (EKM235): Analisis Data Non-Parametrik*, STIE Indonesia Jakarta, <http://repository.stei.ac.id/6424/>
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Haryatun, Nunuk. 2008. *Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Moewardi*. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, 1 (2), 69-74.

- Heryana, Ade. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Ilahi, PP. 2016. *Pengaruh Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta
- Indarjati, A. 2001. *Kepuasan Konsumen*. Pranata Press. Jakarta.
- Karaca, A. 2018. *Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. Research Article. Wiley Nursing Open. Florence Nightingale Hospital School of Nursing*. Istanbul Bilim University, n.d.
- Kotler, Philip. 1988. *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Krownsky, William J. 1996. *Patient Satisfaction*. American Hospital Publication.
- Lauks, J. *Medical Team Evaluation: Effect on Emergency Department Waiting Time and Length of Stay*. PLOS ONE | DOI:10.1371/journal.pone.0154372 April 22. (n.d.).
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agunga Media 9.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineke Cipta. Jakarta.
- Nugraha, I. 2019. *Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*. Vol 2 No 1 (May).
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Professional (edisi 3)*, Salemba Medika, Jakarta.
- Oliver, Ricard L, 2010. *Consumer Behaviour*, <http://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem03008>
- Oroh, et al. 2014. *Faktor-faktor yang berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Interna RSUD Noongan Manado*.
- Riadi, Edi. 2014. *Metode Statistika Parametrik dan Nonparametrik*. Pustaka Mandiri.
- Santoso, Ines Marianne. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit "X"*. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan Vol. 2, No. 8, Desember 2016.

- Santoso, S. 2010. *Statistik Nonparametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Saphiere, Dianne Hofner. 2005. *Communication Highwire Leveraging the Power of Diverse Communication Styles*.
- Sendjaja, S.Djuarsa. 1996. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Universitas Terbuka, Jakarta
- Setiati Siti, et al. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam* . 6th rev. Jakarta : Internal Publishing Pusat Penerbitan Ilmu Penyakit Dalam; 2015. h. 2014 -1134
- Stogdill, R. M., & Coons, A. E. (Eds.). 1957. *Leader behavior: Its description and measurement*. Ohio State Univer., Bureau of Busin.
- Sukesi N. 2013. *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*. Jurnal Manajemen keperawatan. Vol 1 No 1. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/945/99>.
- Suryawati, C. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal manajemen pelayanan Kesehatan. Volume 09 No. 04 Desember. (n.d.).
- Tambuang, AN.2015. *Pengaruh Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning Di IGD RSUD GMIM Kalooran Amurang*. e-journal Keperawatan (e-Kp) Volume 3. Nomor 2. Mei. (n.d.).
- The Australian Council of Healthcare Standard <https://www.achs.org.au/>
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Triono, Agus. *The Correlation of Response Time and Communication on Patients' Family Satisfaction in the Emergency Installation (IGD) of Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital, Surakarta*. STIKES Kusuma Husada, n.d.
- Tubbs, Steward L. 2006. *Human Communication: Principles and Context*. MacGrew-Hill.
- Wa Ode. 2012. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Respon Time 1 di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non Bedah RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo*.
- Widodo, Eko. 2015. *Pengaruh Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta*. Program Studi S1 Keperawatan: STIKES Kusuma Husada Surakarta.

Wilhamda. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. Skripsi. Medan. Program Diploma III Keperawatan Haji Medan.

World Health Organization – Direktorat Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI 1998.

