

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, M. (2012). *Implementing Patient and Family Centered Care: Understanding the Challenges*. Pediatric Nursing, 38 (2): 44-47
- Australian College of Emergency Medicine. (2014). *The Australian Triage Scale*. Carlton Vic.: Publisher.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan ketigabelas. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Achmad Shofiyyuddin. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Klien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nu Tuban). 13(3), 399–40
- Azwar. S. (2012). *Metode penelitian*: Yogyakarta. Pustaka Pintar.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Dahlan, Sopiudin M. (2013). *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel* Jakarta: Salemba Medika
- Garson F, Richard, 2011. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PPM
- Kemenkes RI. (2015). *Standar Tenaga Keperawatan Di Rumah Sakit*. Direktorat Pelayanan Keperawatan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Depkes.
- Herdiati. (2012). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Hidayat. (2012). *Hubungan Ketersediaan Perawat dan Dokter Jaga IGD Terhadap Waktu Tanggap (Respon Time) Klien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof DR. Margono Soekarjo Purwokerto*. Jurnal. UMP.
- Imbalo, S. (2011). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : penerbit buku kedokteran ECG.
- Leading Practices in emergency Departement Patient Experience* 2010. Ontario Hospital Asociation.
- Lovelock, Chirstoperdan Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson
- Merihot. (2012). *Perawatan Gawat Darurat*. EGC, Jakarta.

- Muninjaya, A.A.G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Moenir, A.S. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Musliha. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Nirwana. (2012). *Pemasaran Jasa*, Alta Pustaka : Malang
- Nursalam. (2014). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oman. (2012). *Keperawatan emergensi*. Jakarata : EGC.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L.Berry. (1994). *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*, Journal of Marketing, Vol. 58 (January).
- Pusponegoro, D A. (2010). *Buku Panduan Basic Trauma And Cardiac Life Support*. Jakarta : Diklat Ambulance AGD 118
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Septiani, A. (2016). *Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien di instalasi gawat darurat rsud kabupaten Sumedang*. Jurnal Cooperatition.VII,(1),5.
- Sinambela, LijanPoltak.Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Tjiptono. Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.