

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi 2*. Jakarta: Ui-Press
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi 3*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Darma Agus. 2004. *Manajemen Supervisi Edis Revisi cet-6*. Jakarta: PT Grapindo Persada
- Dahlan, M. S. 2012. *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Departemen Kesehatan. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik. 2008. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Diruang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Elainl. La. Monica. 1998. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Hidayat, A. A. 2007. *Metode penelitian keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- _____. 2007. *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah Edisi ke Dua*. Jakarta : Salemba Medika
- Imbalo S, Pohan, MPH,MHA,Dr. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC
- Kurniawati, A, K. 2003. *Analisis Lama Waktu Pelayanan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Kerja Perawatan di RS Grasia Provinsi DIY*
- Kartikawati, 2012. *Buku Ajar Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Salemba Medika

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2009 . *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Kirom. 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Neka Cipta

Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo

Mukhlis. 2010. *Hubungan Desain Fisik dengan Kepuasan Pengguna Instalasi Gawat Darurat Di Bpk RSUD Kota Langsa*

Muninjaya, Gde. 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Nursalam. 2013. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

_____. 2011. *Manajemen Keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika

_____. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

_____.2003. *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Cetakan ke 3. Jakarta: PT Rineka Cipta

Oman, Kathleen S. 2008. *Panduan Belajar Keperawatan Emergensi*. Jakarta : EGC

Riwidikdo, H. 2012. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika Press

_____, H. 2009. *Statistik kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Medika Press

Sabarguna, Boy, S. 2008. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY

Sabriyanti, Islam dan Gaus. 2012. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus pada *Response Time I* di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non-Bedah RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo

Simanora Roymond H. 2012. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC

Sugiyono. 2007. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabet

_____. 2008. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabet

_____. 2010. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabet

Supranto. 2006. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Persada

Suyanto. 2011. *Metodologi dan aplikasi penelitian keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Tjiptono. 2004. *Service Marketing*. Fifth Edition. Yogyakarta: Andi

Wawan, A dan Dewi, M. 2011. *Teori Pengukur Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika

Wijayanti P., Sunarto, Titik K. 2008. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia (JKKI)*

<http://klinis.wordpress.com/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>. Diakses pada 21 juli 2014, jam 10:35 PM.