

## DAFTAR PUSTAKA

Agung Setiawan. (2013). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang*.  
Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 1, No 4.

Agus, Riyanto. (2011). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jakarta: EGC.

Alemu, et, al. (2014). Change In In-Patient Satisfaction With Nursing Care And Communication At Debre Markos Hospital, Amhara Region, Ethiopia. *American journal of health research*, 2(4), 171-176. Di akses pada tanggal 15 Agustus 2018 dari <http://www.amhara.gov.et/documents/27176/0/Health+Research.pdf.pdf>

Anis, M, 2011, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr Soebandu Jember*, Journal keperawatan.

Arnold C. E., & Boggs U. K. (2011). *Interpersonal Relationships: Profesional Communication Skills For Nurses*. Elsevier: Sixth Edition.

Aswad, Mulyadi & Lolong. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. Diakses pada 24 November 2018 dari : <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/8086/7647.pdf>

Aswad, A, (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Chasan Boesairie Ternate*. Ejournal Keperawatan. Vol 3 no 2.

Aufa. (2013). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Di IGD RSUD Tangerang Selatan*. e-Journal Keperawatan.

Azwar. S, (2010). *Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Budiastuti, (2011). *Penjamin Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Erlangga.

Departemen Kesehatan RI. (2009). *Kategori Usia*. Jakarta. Dalam <http://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses Pada Tanggal 20 Juni 2019.s

Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.

Departemen Kesehatan, (2010). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2010*, Jakarta : Dirjen Yanmed.

Dermawan, I. (2015). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedoro Pontianak Kalimantan Barat*. Di akses pada tanggal 29 Desember 2018 dari <http://eprints.undip.ac.id/9243/1/ARTIKEL.pdf>.



Dharma. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan: Pedoman Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media.

Djemari (2011). *Pelayanan Gawat Darurat (Emergency Care)*. Diakses pada tanggal 29 Desember 2018 dari <http://www.djemari.org>.

Dzomeku, et, al. (2013). In-patient satisfaction with nursing care: a case study at kwame Nkrumah university of science and technology hospital. *International journal of research in medical and health sciences*, 2(1), 19-24. Di akses pada tanggal 15 Agustus 2018 dari [http://ijsk.org/uploads/3/1/1/7/3117743/v2i103\\_nursing\\_and\\_physiotherapy.pdf](http://ijsk.org/uploads/3/1/1/7/3117743/v2i103_nursing_and_physiotherapy.pdf)

El-Nagger, et, al. (2013). Patients' satisfaction regarding nursing care provided in different hospital in makkah al mukramah. *Life Science Journal*, 10(2), 421429. Di akses pada tanggal 15 Agustus 2018 dari [http://www.lifesciencesite.com/isj/life1002/064\\_17535life1002\\_421\\_429.pdf](http://www.lifesciencesite.com/isj/life1002/064_17535life1002_421_429.pdf)

Fitriantasari, & Shaluhiya, (2014). *Analisis Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RS Pemerintah dan RS Swasta*. (Online), <Http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jpki/article/download/12733/9542>, diakses 7 Februari 2019.

[Gerson, \(2013\). \*Mengukur Kepuasan Pelanggan\*. Jakarta: PPM.](#)

Gunarsa O. (2010). *Psikologis Praktis: Anak, Remaja Dan Keluarga*. Jakarta: PT BPK. Gunung Mulia.

Hamdani. T. (2012). Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Dengan Perilaku perawat. Diakses pada tanggal 24 November 2018 dari <file:///C:/Users/OWNER/Documents/Tinggi,%20sedang,%20rendah.pdf>.

Handayani. A. I., (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Di Ruang IGD RSUD*. Dr. h. Soewondo Kendal. Naskah Publikasi.

Hidayat. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Tehknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Kelarijani, S.E.J. Jamshidi, R. Heidarian, A.R. dan Khorsidi, M. (2014). Evaluation of Factors Influencing Patient Satisfaction in Social Security Hospitals in Mazandaran Province Iran. *Caspian Journal of International Medicine* 5(4):232-234.

Kemenkes RI No. 129 Tahun 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Kemenkes RI, (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kepmenkes RI, (2008). *Standar Instalasi Gawat Darurat RS*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kotler, (2011). *Manajemen Keperawatan Jilid 4: Edisi 11*. Jakarta : Prenhalindo.

Markehendri, (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Klien Di IGD RSUD Pariaman*. Skripsi Manajemen Keperawatan.

Medical Record Rumah Sakit Tingkat III dr.Reksodiwiryo Padang.

Milutinovic et al. (2012). The Patient Satisfaction with Nursing Care Quality: The Psychometric study of the Serbian Version of PSNCQ Questionnaire. *Scandinavian Journal Of Caring Science*. 26;598-606.

Munijaya. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Musliha, A (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Ndambuki. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the renal unit, Kenyatta national hospital Nairobi, Kenya. *Open journal of nursing*. 3: 186-194. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2018 dari [http://file.scirp.org/pdf/OJN\\_2013053117020272.pdf](http://file.scirp.org/pdf/OJN_2013053117020272.pdf)

Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Kedua. Salemba Medika. Jakarta.

Nursalam, (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Salemba Medika. Jakarta.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Keempat. Salemba Medika. Jakarta.

Oviani. (2016). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Jogja*. e-Journal Keperawatan.

Pisu,. (2015). *Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. D. Kandou Manado*. e-Jurnal Keperawatan (e-kep) vol 3.

Rahmqvist, M. (2011). Patient satisfaction in relation to age, health status and other background: a model for comparisons of care units. *International Journal of Quality in Health Care* 13(5): 385-390. Di akses pada tanggal 15 Agustus 2018 dari <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/intqhc/13/5/385.full.pdf>

Sandra. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Non Bedah RSUP Prof. Dr. M. Djamil Padang*. Jurnal Kesehatan.

Sangadji, EM. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Septiani. A., (2016). *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*. Coopetition, Vol VII, Nomor 1.

Shintana, D., (2012). *Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik Terhadap Perilaku Perawat Saat Berkomunikasi Dengan Pasien Di Rumah Sakit dr.Pringadi Medan*. Jurnal-PSIK-FK Universitas Sumatra Utara.

Simamora, (2014). *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: Jember University Press.

Sinurat., (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Klien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Elisabeth Medan*.

Suhartati., (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemetrian Kesehatan.

Supartiningsih. S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15. DOI: 10.18196/jmmr.6122.

Supriyanto. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Suriyani, (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Solihat, E. (2013). *Hubungan Persepsi Kepuasan Klien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Pt. Rumah Sakit Pelni Jakarta 2013*. Diakses pada tanggal 28 Desember 2018 dari <http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-112-COVER.pdf>.

Tjiptono, Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta.

Trianantoro. (2011). *Pelayanan Prima Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan dan Clinical Governance*. Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM: MMR UGM, Yogyakarta.

Triwibowo C. (2012). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*.

Jakarta: TIM

Wiyono, H. (2016). *Gambaran tentang Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Repository jurnal ums.ac.id.

Wiyono, Sulastri, & Dewi. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Klien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Diakses pada tanggal 27 Desember 2018 dari <http://eprints.ums.ac.id/43548/4/Naskah%20jadi.pdf>.

