

DAFTAR PUSTAKA

- Al Sabei, S. D., Labrague, L. J., Miner R. A., Karkada, S., Albashayreh, A., Al Masroori, F., & Al Hashmi, N. (2020). Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction. *Journal of nursing scholarship*, 52(1), 95–104. <https://doi.org/10.1111/jnu.12528>.
- Amarantou.V, et al. (2019). The Impact Of Service Quality on Patient Satisfaction and Revisiting Intentions : The Case of Public Emergency Departments. Wolters Kluwer Health. DOI: 10.1097/QMH.0000000000000232
- Amin, M and S. Zahora Nasharudin. 2013. Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal* Vol. 18 No. 3, 2013 pp. 238-254. DOI 10.1108/CGIJ-05-2012-0016.
- Andriani, Aida. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45-52. DOI: <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Perilaku Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58-64.
- Ariyanti S, Rahmat, Surtikanti dan Tri Wahyuni. 2022. Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang igd. *JKA*.2022;9(2):155-162.
- Az-Zahroh, Tazkiyatun Nafs. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2), 99-111.
- B. Gordon, K. Bernard, J. Salzman, and R. Whitebird, "Impact of Health Information Exchange on Emergency Medicine Clinical Decision Making," *West. J. Emerg. Med.*, vol. 16, no. 7, Dec. 2015, doi: 10.5811/westjem.2015.9.28088.
- Banka G, Edgington S, Kyulo N, Padilla T, Mosley V, Afsarmanesh N, et al. Improving patient satisfaction through physician education, feedback, and incentives. *J Hosp Med*. 2015;10:497–502. [[PubMed](#)] [[Google Scholar](#)].
- Bible JE, Shau DN, Kay HF, Cheng JS, Aaronson OS, Devin CJ. Are low patient satisfaction scores always due to the provider? Determinants of patient satisfaction scores during spine clinic visits [published online January 15, 2016]. *Spine (Phila Pa 1976)*. DOI: 10.1097/BRS.0000000000001453. [[PubMed](#)].
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2020) *Research methods for business: A skill building approach* (Eight edition). Wiley & Sons Ltd.
- Cameron, P.A., Gabbe, B.J., Smith, K., & Mitra, B. (2014). Triaging the right patient to the right place in the shortest time. *British Journal of Anaesthesia*, 113(2), 226-223. <https://doi.org/10.1093/bja/aeu231>
- Carman, J. M., (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1, pp.33- 55.
- Chakraborty S, Sashikala P, Roy S. Green – praktik tangkas sebagai pendorong

- kepuasan pasien – sebuah studi empiris. *Manajer Kesehatan Int J.* 2022;15:152–157.
- Danilov A V. Skenario restrukturisasi sistem pelayanan kesehatan rawat inap regional berdasarkan indikator efisiensi dan indeks spesialisasi. *Manajer Kesehatan Int J.* 2022;15:230–237.
- Eriksen, M. B., & Frandsen, T. F. (2018). The Impact of Patient, Intervention, comparison, Outcome (PICO) as a Search Strategy Tool on Literature Search Quality: a Systematic Review. *Journal of The Medical Library Association*, 106(4): 420–431. <https://doi.org/10.5195%2Fjmla.2018.345>.
- Eti Aslan F, Kula yahin S, Secginli S, dkk. Kepuasan pasien terhadap praktik keperawatan pasca operasi manajemen nyeri: tinjauan sistematis. *Agri Agri Dernegi'nin Yayin Organidir = J Soc Turki Algol.* 2018;30:105–115.
- E. Hastuti, Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Pelayanan (Length of Stay) di Emergency Department Siloam Hospital Bali. Bali, 2014.
- Famiglietti RM, Neal EC, Edwards TJ, Allen PK, Buchholz TA. Determinants of patient satisfaction during receipt of radiation therapy. *Int J Radiation Oncol Biol Phys.* 2013;87:148–52. [[PubMed](#)] [[Google Scholar](#)].
- García-Alfranca F, Puig A, Galup C, dkk. Kepuasan pasien dengan layanan darurat pra-rumah sakit. Sebuah studi kualitatif yang membandingkan pandangan profesional dan pasien. *Kesehatan Masyarakat Lingkungan Int J.* 2018;15:233–264.
- Graham B. Mendefinisikan dan mengukur kepuasan pasien. [doi:10.1016/j.jhsa.2016.07.109](https://doi.org/10.1016/j.jhsa.2016.07.109).
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang.
- Hair, J., Holligsworth, C., Randolph, A., & Chong, A. (2017). An Updated and Expanded Assessment of PLS-SEM in Information Systems Research. *Industrial Management & Data Systems*, 117 (3), 442-458.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hairo, A. M., & Martono, S. (2019). The Effect of the Work Environment, Job training, Work motivation, and Job Satisfaction on Work Productivity. *Management Analysis Journal*, 8 (1): 51-57.
- Han, H. and Hyun, S.S. (2015), Customer retention in the medical tourism industry: impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness. *Tourism Management*, Vol. 46 No. 1, pp. 20-29.
- Handayani, T. N., & Sofyannur. (2018). Peran Perawat dalam Mengatasi Kecemasan Keluarga di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 4(1). 33-40. <https://jim.usk.ac.id/FKep/article/view/6533>.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44-56.
- Herman, D. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala layanan-rumah-sakit.

- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2017). Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Husain, S. (2019). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Journal of Community & Emergency*, 7(1), 66-76.
- Imelda, S., & Nahrisah, E. (2019). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). *Informatika: Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan*, 3(3), 33-44. DOI: <https://doi.org/10.36987/informatika.v3i3.221>.
- Imelda Lasa, Frans Salesman, P. S. K. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rsud Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5.
- Jandavath, R. K. N., & Byram, A. (2016). *Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 48–74. doi:10.1108/ijphm-07-2014-0043
- Johnson, D.M., Russell, R.S. and White, S.W. (2016). Perceptions of care quality and the effect on patient satisfaction. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 33 No. 8, pp. 1202-1229.
- Joshi T, Budhathoki P, Adhikari A, dkk. Meningkatkan pendidikan kedokteran: tinjauan naratif. *Penyembuh*. 2021;13:e18773.
- Karyo, Ahsan, dan Setyoadi. 2016. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat gawat darurat. *J.K.Mesencephalon*, Vol.2 No.4, Oktober 2016, hlm 231-237
- Kitapci O, Akdogan C, Dortyol IT. The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia Soc Behav Sci*. 2014;148:161-169.
- King DM, Vakkalanka JP, Junker C, dkk. Kepadatan unit gawat darurat menurunkan skor kepuasan pasien. *Acad Emerg Med Off J Soc Acad Emerg Med Amerika Serikat*. 2021;28:363–366.
- Kusumawardani, K., Damayanti, A.A.M.P. (2020). Predicting The Revisit Intention at Private Hospitals Mediated by Perceived Service Quality and Satisfaction. *Research Gate*. <https://www.researchgate.net/publication/349109881>
- Lai, K. P, Yen, Y.Y, Choy, C.S. (2020). The Effects of Service Quality and Perceived Price on Revisit Intention of Patients: the Malaysian Context. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Emerald Publishing Limited. DOI 10.1108/IJQSS-02-2019-0013
- Lee MA, Yom YH. Sebuah studi perbandingan persepsi pasien dan perawat terhadap kualitas layanan keperawatan, kepuasan dan niat untuk mengunjungi kembali rumah sakit: survei kuesioner. *Pejantan Perawat Int J*. 2016;44:545–555.
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Badi'ah, A., & Murwani, A. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 1(2), 9-28. DOI:

<https://doi.org/10.31000/JIKI.V1I2.79.G485>.

- Lubis, S. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 337–352.
- Lupo, T. (2016). A fuzzy framework to evaluate service quality in the healthcare industry: an empirical case of public hospital service evaluation in Sicily. *Applied Soft Computing*, Vol. 40 No. 1, pp. 468-478.
- Maghfiroh, S., Priyanti, R.P., & Mubarrok A.S. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dan Length of Stay (LOS) dengan kepuasan pasien di Instalansi Gawat Darurat RSUD Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 89-93. <https://doi.org/10.30651/jkm.v4i1.2200>
- Mauritzon IC, Blom M, Borna C, dkk. Dokter yang merawat percaya bahwa pasien yang dirawat di rumah sakit memang demikian dirawat pada tingkat perawatan yang sesuai: studi kualitatif. *Manajer Kesehatan Int J*. 2016;9:219–224.
- Minh, V. H., & Nwachukwu, C. (2020). Strategic Human Resource Management, Organizational Culture, and Academic Staff Retention: Literature Review. *Economic Management Innovations*, 12, 1805-353.
- Mlynarski R, Kaczkowski R, Mlynarska A. Dampak penerapan standar akreditasi pada kepuasan pasien di departemen kardiologi. *Kesehatan (Basel, Swiss)*. 2021;9:1026–1035.
- Muninjaya, G. (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC.
- Novita dkk. 2023. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal of Medical Science*, Vol. 4 No. 2.
- Notoatmodjo. (2012). Ilmu Perilaku Kesehatan. PT. Rineka Cipta.
- Nurhidaya, A. (2014). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Labuang Baji Makassar. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Parrish RC, II, Menendez ME, Mudgal CS, Jupiter JB, Chen NC, Ring D. Patient satisfaction and its relation to perceived visit duration with a hand surgeon. *J Hand Surg Am*. 2016;41(2):257–62. [[PubMed](#)] [[Google Scholar](#)].
- Perceka, A.L. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. JIAP Vol 6, No 2, pp 270-277, 2020
- Pohan, I. . (2012). Jaminanan Mutu Layanan Kesehatan. EGC
- Ramez, W.S. 2012. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan dan Niat Berperilaku: Sebuah Studi Empiris di Bahrain. *Jurnal Internasional Bisnis dan Ilmu Sosial*. Jil. 3 No.18 [Edisi Khusus – September 2012].
- Rekam Medik, RS. Budi Mulia Bitung, Tahun 2023. Bitung, 2023.
- Schmocker RK, Cherney Stafford LM, Siv AB, Levenson GE, Winslow ER. Understanding the determinants of patient satisfaction with surgical care using the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems surgical care survey (S-CAHPS). *Surgery*. 2015;158:1724–33. [[PMC free](#)]

- [article](#)] [[PubMed](#)] [[Google Scholar](#)].
- Sekhon H, Sekhon K, Launay C, dkk. Telemedis dan populasi demensia pedesaan: tinjauan sistematis. *Kedewasaan*. 2021;143:105–114.
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, VII(Maret), 1–21.
- Sonis JD, BA Putih. Mengoptimalkan pengalaman pasien di unit gawat darurat. *Emerg Med Clin Utara Am*. 2020;38:705–713.
- Sofyannur., & Handayani, T. N. (2018). Peran Perawat dalam Mengatasi Kecemasan Keluarga di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan (JIM FKep)*, IV(1), 33-40.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15. DOI: <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>
- Susatyo, Herlambang. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Wahab dkk. 2021. Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Length Of Stay (LOS) Pasien Rawat Inap Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cibinong. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia* Vol. 5 No 2, Oktober 2021. [Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia \(MARSII\) \(urindo.ac.id\)](http://www.urindo.ac.id).
- Wijaya, Meida Agnes., & Rantung, Gilny Aileen. (2015). Persepsi Pasien Terhadap Kompetensi Profesional Perawat. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 1(1), 75- 82.
- Weimann, E., & Weimann, P. (2017). *High performance in hospital management. A guideline for developing and developed countries*. Almany: Springer Berlin Heidelberg, 177-19.
- WHO. (2012). *Penelitian keselamatan pasien: panduan untuk mengembangkan program pelatihan*.
- Zulfiana, Sofa dan Ernawati, D. (2014). Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2014. 1(3).