

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. , 1996, *Mutu pelayanan kesehatan*, Pustaka sinar Harapan, Jakarta.
- Anonim, 1992, *Pertolongan Pertama gawat Darurat*, Jakarta.
- S. K. Dirjen Pelayanan Medik, no. HK 00.06. 3.4. 1630 *Tentang standar, Klafikasi Unit Gawat Darurat*.
- Depkes RI, 1999, *Klasifikasi Unit Gwat Darurat*, Jakarta.
- Walgito, B. , 2002, *Psikologi Sosial*, Yogyakarta.
- Darsi H. 2003. *Evaluasi Standar Ambulan UGD Sebagai Pembawa Pasien ke IRD ke RS Dr. Sarjito*, Yogyakarta : FK UGM.
- Sri Yulianti T. 2002. *Study Tentang Kualitas Pelayanan Unit Gawat Darurat menurut Persepsi Pasien di Rumah Sakit dr. OEn, Sukobaru / Sukoharjo* : FK UGM.
- Wilson D. , 2000, *Pengertian Persepsi*, Jakarta.
- Darmini. 2003. *Waktu Tanggap Tindakan Medis Dan Operasi Darurat Pada Penderita Trauma di IRD RSD Prof. Dr. Margono Soekarjo*, Purwekerto : FK UGM
- Anonim, 2000, *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*, Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UMY
- Sugiyono, 2004, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Azwar, Saifuddin, 2003, *Reliabilitas & Validitas*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- www.hqs.org.uk, 2004, *Welcome To The Health Quality Service*
- http://etd.lib.nsysu.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0827101162745,
2005. *A Study On The Factors Of Internal Service Quality Nurse For Example*