

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., Darmiati, D., Arfan, F., & Putri, A. A. Z. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Kader Posyandu Lansia di Kecamatan Wonomulyo. *Jurnal Abdidas*, 2(2), 392–397. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v2i2.282>
- Anwar. (2014). *Excellent Service For Nurse*. Bogor: IN Media.
- Arveo, B. Z. A., Asmuji, & Hidayat, C. T. (2021). Hubungan Pelayanan Perawat (Berdasarkan Pendekatan Ten Carative Factors Dari Watson's) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Silo Kabupaten Jember. *Jurnal Unmuh Jember*, 14(1), 1–13.
- Barata, A. (2014). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barus, M., Novitarum, L., & Sianipar, D. (2023). Hubungan Service Excellent Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(1), 1–76.
- Braimah, J. A., Oduro Appiah, J., Adei, D., Ofori-Amoah, J., Mensah, A. A., & Agyemang-Duah, W. (2022). Effects of demographic and socio-economic factors on dissatisfaction with formal healthcare utilisation among older adults with very low incomes in Ghana. *Cogent Public Health*, 9(1), 2108568. <https://doi.org/10.1080/27707571.2022.2108568>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hadjam, M. N. R. (2016). Efektivitas pelayanan prima di rumah sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Kemenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta : Kementerian kesehatan Republik Indonesia.
- Kholifah, S. N. (2016). *Keperawatan Gerontik*. Jakarta : BPSDM Kemenkes RI.
- Kotler, J. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Prehallindo.
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63–74.
- Larasati, R. A., & Safitri, D. (2023). Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. *Muhamamdiyah Journal Of Geriatric*, 4(1), 90–98. <https://doi.org/10.24853/mujg.4.1.90-98>

- Masroyana, Suhartono, & Nurhadi, M. (2019). Correlation between the Implementation of Excellent Service of Nursing with the Level of Patient Satisfaction in Medika Mulia Hospital of Tuban. *International Journal of Multi Discipline Science (IJ-MDS)*, 2(2), 79–84.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7 (2), 113–125.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality ? *JISMA*, 01(01), 29–36.
- Nugroho, K. D., & Wibowo. (2019). *Buku Ajar Keperawatan Pada Lansia*. Malang : Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta : Salemba Medika.
- Oktera, D. P., Aryawati, W., & Aryastuti, N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 734–745. <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ikesma*, 16(1), 27. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Pohan. (2007). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Primita.
- Pradana, A. A., Silaswati, S., Maryam, R. S., Abas, I., Sumedi, Triana, N., & Kurniat, D. (2022). Peningkatan Kompetensi Keperawatan Geriatri Dasar pada Perawat di RSUD Pasar Minggu Jakarta. *Poltekita : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3 (September), 463–471. <https://doi.org/10.33860/pjpm.v3i3.1017>
- Rahmayanty, N. (2014). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rawson, H., Bennett, P. N., Ockerby, C., Hutchinson, A. M., & Considine, J. (2017). Emergency nurses' knowledge and self-rated practice skills when caring for older patients in the Emergency Department. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 20(4), 174–180. <https://doi.org/10.1016/j.aenj.2017.08.001>
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Praghlapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/10.24929/jik.v5i1.935>

- RSUM Ponorogo. (2023). *Pencapaian Indikator Mutu*. Ponorogo : Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo. <https://rsumponorogo.com/indikator-mutu>
- Rusmini, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Lansia Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan. *Prosiding Stikes Mitra Adiguna*.
- Sasmita, D. (2020). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen. *Repository Raden Intan*.
- Sastroasmoro, S. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sharkiyya, S. H. (2023). Impact of healthcare service quality on older people's satisfaction at geriatric medical centers: a rapid review. *Journal of Public Health in Africa*, 14(8), 2685. <https://doi.org/10.4081/jphia.2023.2685>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.
- Swarjana, I. . (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- UU No 13. (1998). *Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*.
- Zaenal, M., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.