

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2023). *Pengaruh Empati Dan Responsiveness Terhadap Mutu Hospital Bandung Central Program Magister Manajemen*. <http://repository.unpas.ac>.
- Baron, R. (2006). The Baron Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema*, 18(13–15). <https://psycnet.apa.org/record/2006-12699-003>
- Batson, D. (2011). *Altruism in Humans*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Branscombe, N. R., & Baron, R. A. (2015). *Psikologi Sosial* (13th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Customer Care. (2023). *Laporan Komplain Pasien*.
- Fitri, A. (2021). *Hubungan Kecerdasan Emosional Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Perempuan Usia Dewasa Rsj. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang* [STIKes Majapahit]. <https://stikesmajapahit.ac.id/opac/>
- Fitria, F. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosi, Religiusitas dan Jenis Kelamin terhadap Altruisme pada Relawan Sosial Muda* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49609>
- Goleman, D. (2020). *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2022). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hisbullah, A. A. (2021). Hubungan antara Optimisme dengan Work Engagement pada Guru. *Karakter: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(5), 1–14. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/41216>
- Huda, N. I. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Altruisme dan Kecerdasan Spiritual pada Mahasiswa Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang* [Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang]. <https://uin-malang.ac.id/>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Peraturan Menteri Kesehatan tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah, Pub. L. No. 30 Tahun 2022, JDIH BPK RI (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>
- Kepegawaian, D. (2023). *Hasil Survey Kepuasan Kerja Tahun 2023*.
- Pedoman Pelayanan Keperawatan RS Cinta Kasih Tzu Chi, Pub. L. No. 067/SK/DIR/07/2022 (2022).
- Khan, S., Ihsan, M., Farooq, S., Iqbal, M. M., & M, M. R. (2022). Emotional Empathy and Altruism Among Health Professionals. *ASEAN Journal of Psychiatry*, 23(2), 1–6. <https://www.aseanjournalofpsychiatry.org/articles/emotional-empathy-and-altruism-among-health-professionals-86654.html> <https://www.aseanjournalofpsychiatry.org/abstract/emotional-empathy-and-altruism-among-health-professionals-86654.html>

- Kubsch, S., Tyczkowski, B., & Passel, C. (2021). Altruism and the Difficult Patient. *Journal of Holistic Nursing*, 39(1), 43–55. <https://doi.org/10.1177/0898010120933123>
- Lestari, I. D. T., & Rozali, Y. A. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Altruisme Pada Penumpang Transjakarta. *JCA Psikologi*, 1(2), 133–139. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-20683-11_1659.pdf
- Lestari, S. A., & Rozali, Y. A. (2017). Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Perawat Rawat Inap RSUD DI Jakarta. *Jurnal Psikologi*, 1–8. <https://digilib.esaunggul.ac.id/hubungan-kecerdasan-emosional-denganperilaku-caring-perawat-rawat-inap-rsud-di-jakarta-9911.html>
- Massa, K. (2018). *Etika Keperawatan: Peraturan, Kebijakan dan Undang-Undang Praktik Keperawatan*. Jakarta: CV Trans Info Media.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507–536. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications Work-Life Strategies. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215. <http://www.jstor.org/stable/20447229?origin=JSTOR-pdf>
- Keputusan Menteri Kesehatan Tentang Standar Profesi Perawat, Pub. L. No. HK.01.07/MENKES/425/2020, Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia (2020). <https://setktki.kemkes.go.id/regulasi/keputusan-menkes-ri/kmk-no-hk-01-07-menkes-425-2020-72>
- Myers, D. G. (2012). *Psikologi Sosial* (10th ed.). Jakarta: Salemba Humanika.
- Myers, D. G., & DeWall, C. N. (2022). *Psychology* (13th ed.). New York: Worth Publishers.
- Nisfiannoor, M. (2013). *Pendekatan Statistika Modern*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.
- Palan, R. (2003). *Competency management: A Practitioners Guide*. Perpustakaan Negara Malaysia Cataloguing. https://www.google.co.id/books/edition/Competency_Management_A_Practitioner_s_G/3pl_AgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Paulus, A. O., & Mariyanti, S. (2021). Gambaran Altruisme Pada Pramurukti Yang Bekerja Di Panti Werdha Getsemani. *JCA Psikologi*, 2(3), 230–236. <https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/jpsy/article/view/166>
- Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien. (2023). *Laporan Kepuasan Pasien*.
- Rego, A., Godinho, L., McQueen, A., & Cunha, M. P. (2010). Emotional intelligence and caring behaviour in nursing. *Service Industries Journal*, 30(9), 1419–1437. <https://doi.org/10.1080/02642060802621486>
- Rekam Medik RS Cinta Kasih Tzu Chi. (2023). *Laporan Jumlah Pasien*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sari, I. P., Suhartanti, I., Wahyu, F., & Yuliati, F. (2023). Korelasi Kepribadian dengan Altruisme Perawat Rumah Sakit di Malang. *Hospital Majapahit*, 15(1), 91–96. <https://ejournal.stikesmajapahit.ac.id/index.php/HM/article/view/850/852>

- Sarwono, S. W., & Meinarno, E. A. (2014). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Bhullar, N. (2009). The Assessing Emotions Scale. In *The Springer Series on Human Exceptionality (SSHE)* (pp. 119–134). <https://doi.org/10.1007/978-0-387-88370-0>
- Setyowati, T., Marliany, W., & Mariyanti, S. (2021). Gambaran Altruisme pada Karyawan Operasional Golfcar Assistant PT.SAA Tangerang. *JCA Psikologi*, 2(2), 160–168. <https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/jpsy/article/view/148>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suriadi, Adhikara, A., & Andry. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Cinta Kasih Tzu Chi Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Health Sains*, 3(4). <https://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/article/view/480>
- Taylor, S. E., Peplau, L. A., & Sears, D. O. (2009). *Psikologi Sosial* (12th ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Van Der Wath, A., & Van Wyk, N. (2020). A Hermeneutic Literature Review to Conceptualise Altruism as a Value in Nursing. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(3), 575–584. <https://doi.org/10.1111/scs.12771>
- Virgiansyah, A., Frendika, R., & Assyofa, A. R. (2022). Pengaruh Pengembangan Karir dan Iklim Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Fastrata Buana Kota Bandung. *Bandung Conference Series: Business and Managemen*, 2(1), 818–825. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i1.2456>
- ZSM. (2015). *Profile RS Cinta Kasih Tzu Chi*. <https://web.rscktzuchi.co.id/home/profile>