

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. (2007). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal.
- Afnuhazi. (2015). *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Akbar, dkk. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Labuah Baji Makassar Tahun 2013*. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/54/JURNAL.pdf>
- 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. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://www.amhara.gov.et/documents/27176/0/Health+Research.pdf.pdf>
- Arnold C. E, Boggs U. K. (2011). *Interpersonal Relationships: Profesional Communication Skills For Nurses*. Elsevier: Sixth Edition.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan: konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

- Aswad, dkk. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Chasan Boesoirie Ternate*. Ejournal Keperawatan. Vol 3 no 2.
- Azwar. (2003). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Ikatan Dokter Indonesia.
- Bener & Ghuloum. (2013). Gender, Difference on Patients' Satisfaction and expectation towards mental health care. *Nigerian Journal of Clinical Practice*. Jul-Sep 2013. Vol 16. Issue 3.
- Dahlan. (2011). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Daniel. (2012). The Effect of Successful Patient Education. *Intensive Care Nursing*. 5 (1), 19-24.
- Dharma. (2011). *Metodelogi Penelitian Keperawatan: Pedoman Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media.
- 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. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari 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. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari http://www.lifesciencesite.com/lj/life1002/064_17535life1002_421_429.pdf

- Fakhr-Movahedi. (2011). A qualitative content analysis of nursing-patient communication in iranian nursing. *International Nursing Review*, 8, 171-80. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21554289>
- Faridah. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rsd. Kh. Daud arif tanjung barat. *Jurnal ilmiah universitas batang hari Jambi*. 15 (1), 37-44.
- Fatriansari. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Anak Dan Tingkat Kepuasan Keluarga Yang Anaknya Menjalani Hospitalisasi Di RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat. Tesis Universitas Indonesia. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20308056-T31039-Hubungan%20komunikasi.pdf>
- Febrina. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang*. Skripsi Fakultas Keperawatan Unand.
- Gunarsa. (2008). *Psikologis Praktis: Anak, Remaja Dan Keluarga*. Jakarta : PT BPK. Gunung Mulia .
- Hargie O. (2011). *Skilled Interpersonal Communications Research, Theory And Practice*. 5th ed New York NY Routledge.
- Hidayat. (2014). *Metode Penelitian Kebidanan dan Tehnik Analisa data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hurlock. (2006). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta:Erlangga.

- Husna. (2009). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Jurnal.
- Irawan. (2015). Hubungan Antara Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Irna Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang 2015. Seminar Nasional Forum Dosen Indonesia, 2460-5271. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://sn.fdi.or.id/wp-content/uploads/2015/11/Kesehatan-2-Irawan-207-219.pdf>
- 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.
- Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 2: Edisi 11*. (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). Jakarta : Prenhalindo.
- Krimshtein. et al. (2011). Training nurses for interdisciplinary communication with families in the intensive care unit: an intervention. *J Palliative Med.* 14(12):1325–32. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22132740>
- Kuosmanen. (2001). Patient Satisfaction with Psychiatric inpatient care. *Journal advance nursing*;55; 655-63.
- Kutney-Lee et al. (2009). Nursing : A Key To Patient Satisfaction. *Nursing : A Key To Patient Satisfaction*.1-10.

- Lalongkoe. (2013). *Komunikasi Keperawatan : Metode Berbicara Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lodang. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bernadeth I Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari [http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/files/disk1/385/--crissantae-19239-1-crissant-\).pdf](http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/files/disk1/385/--crissantae-19239-1-crissant-).pdf)
- Markhendri. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman*. Skripsi.
- 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.
- Mohammed M. A dan Dorothy. (2014). Evaluation of patients' perception of nursing care in selected health institutions in edo state, nigeria. *Journal Of Medicine And Medical Sciences*, 5(1), 12-19. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://www.interestjournals.org/jmms/january-2014-vol-5-issue-1/evaluation-of-patients-perception-of-nursing-care-in-selected-health-institutions-in-edo-state-nigeria>
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Musliha & Fatmawati, S. (2010), *Komunikasi Keperawatan Terapeutik*, Yogyakarta: Nuha Medika
- Nasir, dkk. (2014). *Komunikasi Dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba 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 April 2016 dari http://file.scirp.org/pdf/OJN_2013053117020272.pdf

Notoatmodjo. (2007). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta : Rineka Cipta

———. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

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

———. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Keempat. Salemba Medika. Jakarta.

Otani, Faulkener, Boslaugh, Burroughs, dan Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Health Care Management* 54 (2), 93.

Purba. (2013). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*. Skripsi.

Purwaningsih, W dan Karlina, I (2012). *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta : Nuha Medika.

Purwoastuti. (2015). Komunikasi Dan Konseling Kebidanan. Yogyakarta : Pustaka Baru Pers.

Radtke, K. (2013). Improving patient satisfaction with nursing communication using bedside shift report. *Clin Nurs Special*. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23222024>

Rahmqvist, M. (2011). Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *International Journal of Quality in Health Care* 13(5): 385-390. Diakses pada tanggal 15 April 2016 dari <https://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.

Septyani. (2009). *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal*. Jurnal Keperawatan Volume 2 Nomor 2 Maret 2009, Halaman 36-41.

Shalihah. (2011). *Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*. Skripsi.

Sherko, dkk. (2013). Therapeutic Communication. *JAHR*. 4 (7) 457-466.

Sigalingging. (2013). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Sidikalang*. Skripsi.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rinneka Cipta

Trisnantoro. (2004). *Pelayanan Prima Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan dan Clinical Governance*. Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM: MMR UGM, Yogyakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Very. J. W. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Irna Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2015*. Skripsi.

Wahyu. (2006). *Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto*. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, Volume 1 Nomor 2 November 2006.

