

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. 2007. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien di rawat jalan di puskesmas sindangkreta kabupaten bandung barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*. Diakses di stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/filesx/2009/200904/200904-006.pdf tanggal 13 Januari 2017.
- Afnuhazi, R. 2015. *Komunikasi terapeutik dalam keperawatan jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Andriani, M. 2014. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi. *Jurnal Keperawatan*. Diakses di ejournal.stikesyarsi.ac.id/index.php/JAVINI/article/viewFile/14/140 tanggal 10 Oktober 2016
- Azwar, A. 2001. *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan, aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta.
- _____. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Barata, A.A. 2006. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bramhall, E. 2014. Effective communication skill in nursing practice. *Nursing Standard vol 29 no 14*. Diakses di journals.rcni.com/doi/pdfplus/10.7748/ns.29.14.53.e9355 tanggal 23 November 2016.
- Benkert,R. 2009. Trust, mistrust, racial identity and patient satisfaction in urban african-american primary care patients of nurses practitioner. *Journal of Nursing Scholarshi*. Diakses di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19538706> tanggal 13 Januari 2017.
- Fajar, R.V. 2016. *Pasien rsud adnaan wd lari malam*. Padang Ekspres. Diakses di www.koran.padek.co/read/detail/65474/Pasien_RSUD_Adnaan_WD_”Lari_Malam” tanggal 28 November 2016
- Fatrinda,D. 2015. *Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di puskesmas pauh padang*. Padang: Universitas Andalas. Tesis.
- Gerson, R. F. 2004. *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hafsyah, L. 2011. *Hubungan perilaku caring yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan penyakit dalam rsud pariaman tahun 2011*. Skripsi: UNAND.

- Haryanti. 2000. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Heriandi. 2006. *Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dan kepuasan konsumen*. Jakarta: EGC
- Hidayat, A.A. 2008. *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisa data*. Jakarta: Salemba Medika
- Kotler, P. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Airlangga
- Lalongkoe, R. 2013. *Komunikasi keperawatan metode berbicara asuhan keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lusa. 2007. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien*. Jakarta: Airlangga.
- Markhendri, S. 2014. *Hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan instalasi gawat darurat rsud pariaman tahun 2013*. Padang: Universitas Andalas. Skripsi
- McGilton, K. 2006. Communication enhancement: nurse and patient satisfaction outcomes in a complex continuing care facility. *Journal of Advanced Nursing*. Diakses di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16553689> tanggal 10 Oktober 2016
- Muninjaya, G. A. 2006. *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasir, A, dkk. 2014. *Komunikasi dalam keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____, S. 2012. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- O'Hagan, S. 2013. What counts as effective communication in nursing? evidense nurse educators' and clinicians' feedback on nurse interaction with simulated patients. *Journal of Adanced Nursing*. Diakses di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24224663> tanggal 20 April 2016.
- Pohan, I,S. 2007. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan; dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry. 2005. *Buku ajar fundamental keperawatan: konsep, proses dan praktek, vol I*. Edisi 4. Jakarta: EGC.

- Reynolds, W.J. 2000. Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *Journal of Advanced Nursing*. Diakses di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10632813> tanggal 15 Oktober 2016.
- Sayuti, E. 2015. *Analisis tingkat kepuasan pasien di rawat jalan di rumah sakit khusus jantung sumatera barat tahun 2015*. Skripsi: UNAND
- Suhaimi. 2012. *Hubungan komunikasi perawat dan karakteristik dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan rs islam "ibnu sina" bukittinggi tahun 2012*. Padang: Universitas Andalas. Tesis.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metode penelitian keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media
- Supranto, J. M.A. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen, teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suryawati, dkk. 2006. *Komunikasi massa (suatu pengantar)*. Malang: UMM.
- Soedjadi. 1996. *Pedoman penilaian kinerja rumah sakit*. Jakarta: Kartika Bina
- Tay, L. 2011. Factor affecting effective communication between registered nurses and adult cancer patients in an inpatient setting: a systematic review. *Interbational journal of evidance-based healthcare*. Diakses di <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21599844> tanggal 15 Oktober 2016
- _____. 2012. Nurses' perception of the barriers in effective communication with inpatient cancer adults in singapore. *Journal of clinical nursing*. Diakses di www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22332954 tanggal 10 Oktober 2016.
- Tjiptono, F. 2002. *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, 2004. *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umam, K. 2010. *Perilaku organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Usman. 2011. *Manajemen teori, prktek dan riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibowo, B. 2002. *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Wijono. 2010. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga.
- Wolf, Z.R, Miller, P.A, Devine, M. (2003). Relationship nurse caring and patient satisfaction in patient undergoing invasive cardiac procedures. *Jornal of advanced nursing*. Diakses di www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14725151 pada tanggal 10 Oktober 2016