

DAFTAR PUSTAKA

- Arwani. (2003). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Devito, Joseph. A., 2011. *Komunikasi Antarmanusia 5th.ed*. Terjemahan; Agus Maulana (et.al.). Jakarta: Karisma Publishing, 2011.
- Endang Basuki, 2008. *Komunikasi Antar Petugas Kesehatan, Majalah Kedokteran Indonesia, Volume: 58, Nomor: 9*
- Griffin, Jill. (2005). 'Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan' (Dwi Kartini Yahya, Penerjemah). Erlangga. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih., (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Indariwaty, 2001. *Hubungan Antara Pelatihan Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien*. Dalam Bina Diknakes. No. 38. Jakarta
- Indrawati. (2003). *Komunikasi Untuk Perawat*, Jakarta: EGC
- Kertajaya, Hermawan (2006), *On Marketing*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Kozier,et.al.(2004). *Fundamentals of nursing ; concepts, process and practice Seventh edition*. United States: Pearson Prentice Hall
- Mulyana, Deddy., 2014. *ILMU KOMUNIKASI : Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta. Graha Cipta.
- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EGC.
- Musliha & Siti Fatmawati, 2010. *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Nuha Medika, Yogyakarta
- Nunung Nurhasanah, 2010. *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan*. CV. Trans Info Media, Jakarta
- Pohan, I, S, 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta
- Rakhmat,1988, *Psikologi Komunikasi*, CV. Remaja Karya, Bandung.
- Riduwan, 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, ALFABETA, Bandung
- Rohim, Syaiful., 2009. *TEORI KOMUNIKASI : Perspektif, Ragam & Aplikasi*. PT. Rineka Cipta, Jakarta

- RSUD dr. Rasidin Padang, 2017. *Profil RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2016*
- Saleh, Akh. Muwafik., 2010. *Public Service Communication : Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik*. UMM Press, Malang
- Stuart. G. W & Sundeen. S. J, 1998. *Buku Saku Keperawatan Jiwa*. Alih Bahasa : Achir
- Sumanto M. A., 1995, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Suranto A.W., 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik : Teori & Praktek*. Jakarta : EGC.
- Swasta, Basu, 2004, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty: Yogyakarta.
- Tjiptono, F, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing: Jawa Timur.
- Wiyati, D, (2008). *Manajemen Organisasi Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press
- Syafrudin, (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta : TIM
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business; Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Buku 2 edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. (2011), *Analisis multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Thesis, Skripsi dan Jurnal

- Agustin, Ike. M, 2009. *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap Di BP RSUD Kebumen*, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Volume 5, No. 3.
- Ahmaddin, 2013. *Pengaruh Kepuasan Pasien Dalam Memediasi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Askes RSUD dr Rasidin Padang*. Thesis, Program Studi Magister Manajemen STIE KBP, Padang

- Aswad, Sutrisno., et al., (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate*, ejournal Keperawatan (e-Kp) Volume 3 Nomor 2.
- Budiarto, Arya Pradana., 2016. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Atas Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan*. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Fatmawati, Tati., 2016. *Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul*. Thesis, Magister administrasi Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Frederik Mote, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Hadi, Muhammad Irwan, 2016. *Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Samsung Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Thesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Khotimah, Nurul. dkk., 2012. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Ruang Inayah RS PKU Muhammadiyah Gombong*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan Vol 8, No. 2
- Putri, Zifriyanthi Minanda., 2003. *Hubungan Penggunaan Fase-Fase Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam PERJAN RS dr. M. Djamil Padang*. Skripsi, Universitas Andalas Padang
- Saputro, Ropinov. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak)*, Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Yusuarsono, (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD M. Yunus Bengkulu*. Thesis, Program Studi Ilmu Administrasi Fisip Universitas Bengkulu

Dewi, Eryani., (2010). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Dibangsal Mawar I Dan Mawar III RSUD Dr. Moewardi*

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Men PAN No : KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 Tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Thn 2009 *Tentang Rumah Sakit*

