

DAFTAR PUSTAKA

- Abdolrahimi, dkk.(2017). Antecedents and consequences of therapeutic communication in Iranian nursing students: a qualitative reseach. *Nursing Reserach and Practice*, 7, 1 -7
- Alaloul, dkk.(2019). Patient experience factors and health related quality of life in hospitalized individuals. *Jornal Oncology Nursing Forum*, 46(2), 1-8
- Amoah, dkk.(2020). A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patient. *BMC Nursing*, 18(4), 1-8
- Anjaswarni. (2016). *Bahan ajar cetak keperawatan: komunikasi dalam keperawatan*. Pusdik SDM Kesehatan: Jakarta
- Aulianingrum.(2015). Tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS (the hospital consumer assessment healthcare providers and system) pada rumah sakit dengan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta. *Jurnal Corpus*.
- Badan Layanan Umum RSUP Dr. M. Djamil Padang.(2019). *Rencana strategi bisnis RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2020-2024*. Diakses pada Februari 2020 dari <https://e-renggar.kemkes.go.id/file2018/e-performance/1-415618-4tahunan-840.pdf>
- Bartlett Ellis, dkk.(2016). Patient perceptions of provieders and hospital factor associated with new medication communication. *Western Journal of Nursing Research*, 7, (1-7)
- Bethke, Walter.(Desember 2016). The secret to a satisfied patient. *Cover Focus: The Happy Practice*, hal(20-22).
- Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan.(2019). *Survei kepuasan pelanggan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2019*. Diakses pada tanggal 01 Oktober 2020 dari http://ppid.kemkes.go.id/uploads/img_5f4c98098518d.pdf
- Campbell, Suzanne Hetzel. (2019). Global intreptofessional therapeutic communication scale (GITCS): development and validation. *Journal Clinical Simulation in Nursing*, (34),30-42
- Djanas, Kino, dan Julita.(2019). Komunikasi efektif di rumah sakit. *Materi Worskhop RSUP Dr. M. Djamil Padang*.
- Dora, dkk.(2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101-105
- Febriyanti dan Mitayani.(2017). Kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Menara Ilmu*, XI(75), 194-206
- Fite, dkk.(2019). Predictors of therapeutic commuication between nurses and hospitalized patient. *Journal Heliyon*, 5, 1-6

- Juwita Intan.(2019). Hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Cut Mutia Lhokseumawe. *Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area*
- Kannan.(2020). Patient satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 25(6), 471-475
- Karagoz, dkk.(2020). Customer satisfaction in health: a research in public hospitals. *Cumhuriyet Medical Journal*, 2(1), 3- 8
- Kementerian Kesehatan.(2018). *Peraturan menteri kesehatan no 4 tahun 2018*. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2020 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>
- Khairul, Anwar. (2017). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Naskah Publikasi Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta*.,35-38
- Kotler dan Kevin Lane Keller.(2016). *Marketing management ed 15*. Pearson Education, Inc.
- Linlin, dkk.(2019). Influence of patient and hospital characteristic on inpatient satisfaction in China tertiary hospitals: a cross sectional study. *Journal Wiley*, 00, 1-10
- Marta, Rika.(2018). Analisis faktor kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas*
- Masturoh, Anggita.(2018). *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan : Metodologi Penelitian Kesehatan*. Pusdik SDM Kesehatan: Jakarta.
- Nastiti dan Astarini.(2015). The correlation of therapeutic communication and patient satisfaction at Kertabumi room Dr. Wahidin Sudiro Husodo hospital Mojokerto. *Jurnal Universitas Airlangga*.
- Nursalam.(2015). *Manajemen Keperawatan :Aplikasi dalam Praktik keperawatan Professional*. Edisi 5. Salemba Medika : Jakarta.
- Priyoto. (2015). *Komunikasi dan Sikap Empati dalam Keperawatan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Reni, dkk.(2018). Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pada pasien di ruang melati RSUD Bangil. *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika*
- Rorie, Pondaag, dan Hamel.(2015). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap irina RSUP Dr. R Kandou Manado. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*. 1-8.
- Rosenberg dan Gallo.(2011).Therapeutic communication skills and students nurses in the clinical setting. *Teaching and Learning in Nursing*, 6(1), 2- 8
- Sari, Penti.(2016). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III rumah sakit Muhammadiyah Yogyakarta. *Naskah Publikasi Stikes Aisyiyah Yogyakarta*. 1- 9

Sihotang, Efa Klemensia.(2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di ruangan santa maria rumah sakit Santa Elisabeth Medan. *Naskah Publikasi Stikes Santa Elisabeth Medan*. 80-83

Siregar dan Yahya.(2017). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Martha Friska Medan. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 12(1), 9-13

Sukei, Kusuma.(2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak. *Naskah Publikasi Stikes Telogorejo Semarang*, 1-8

Suratri, dkk.(2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246

Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik : Teori dan Praktik*. Buku Kedokteran.

Wahyuni, Susri.(2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawat di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Thesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas*

Yipeng,dkk.(2016). Analysis of factors influencing inpatient and outpatient satisfaction with chinese military health service. *Journal Plos One*, 11(3), 1-13

