

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Muninjaya. (2009). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234
- Akhmad, A. Y. Wildan. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Keterampilan Klinis Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia di Ruang Kelas Tiga RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata. *Skripsi. Program Studi Keperawatan. Fakultas Ilmu Kesehatan. UMP*
- Anoraga. (2009) *Psikologi Dalam Perusahaan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arwani. (2002). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Azwar, A. (2008). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Christiani, T. H (2013). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Perawat Dalam Komunikasi Terapeutik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Purwokerto. *Skripsi. Purwokerto. Fakultas Ilmu Kesehatan. UMP*.
- Dwidiyanti, M. (2008). *Keperawatan Dasar: Konsep "caring". Komunikasi, etik, dan spiritual dalam pelayanan kesehatan*. Semarang: Hasani.
- Edwin B. Flippo. (2008). *Personel Management*. McGraw-Hill Book co.
- Effendy, U. (2006). *Ilmu Komunikasi dan Teori Praktek*. Mandar Maju: Bandung.
- Fatmawati, S. (2010). *Komunikasi Keperawatan Terapeutik*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Hajarudin. (2014). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. *Skripsi*
- Hastono, Susanto Priyo & Sabri, Luknis. (2010). *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayat, Alimul. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hutahaen, (2010). *Konsep dan Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.

- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. Terjemahan Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Kozier, B., Erb, G., Berman, A., Burke, Bonchal & Hirst. (2000). *Fundamental of Nursing*. New Jarsey: Prentice Hall Inc.
- Kuosmanen, I., Hatonen H., Jyrkinen A.R., Katajisto J., dan Valimaki, M. (2006). Patient satisfication with psychiatric inpatient care. *Journal Advande Nursing*; 55:655-63.
- Lamiri. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda. *Samarinda: Journal Management Pelayanan Kesehatan*.
- Lestari, Sunarto & Kuntasari. (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Machfoedz, M. (2009). *Komunikasi Keperawatan : Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Gambika.
- Mahmud, (2009). *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik)*. Yogyakarta: Gambika.
- Mangkunegara, P.A.A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesembilan. Bandung: Remaja Rodakarya.
- Marpuah. (2005). Hubungan Presepsi Perawat Pelaksana Terhadap Program Orientasi Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Roemani. *Skripsi. Semarang: Tidak Diterbitkan*
- Meyana, Fakhirah. (2009). Hubungan Sikap Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di PKU Muhammadiyah Jogja. *Journal Ilmiah. Stikes Aisyah. Jogja*
- Milutinovic, D, Simin, D., dan Nina, (2012). The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2012; 26; 598–606.
- Muadi, (2009). Hubungan iklim dan kepuasan kerja dengan produktifitas kerja perawat pelaksana di instalasi rawat inap BRSUD Waled Kabupaten Cirebon. *Tesis tidak dipublikasikan. Depok: FIK UI*.

- Mundakir. (2006), *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Edisi pertama, EGC, Jakarta
- Muhammad, Arni. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustikasari. (2006). *Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan*. <http://mustikanurse.blogspot.com>.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhasid. (2009). Hubungan Antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IRDA RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang*.
- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Sakemba Medika.
- Nurhasanah, nunung. (2011). *Ilmu Komunikasi Dalam Kontes Keperawatan Untuk Mahasiswa Keperawatan*. CV.Trans Info Media, Jakarta
- Potter & Perry. (2009). *Fundamental Keperawatan*, Edisi 7 Buku 1. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan. I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Praptianingsih, S. (2007). *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pratminingsih, Sri Astuti. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu
- Priscylia A.C Rorie, Linnie Podang, Rivelino S. Hamel. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina RSUP Prof. Dr. R. D. Kondou Manado. *Skripsi*
- Purwanto. (2007). *Komunikasi untuk Perawat* (Ed. 3). Jakarta: EGC
- Ramdhani, Taufik. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Tahun 2006. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto*.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Costumer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan plus analisi kasus PLN\_Jp*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama

- Robbins, Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba
- Roselina, Elsa., Gustina., Rochimah., Dalami, Ermawati., Banon, Endang. (2009). *Buku saku Komunikasi Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media TIM
- Stuard G.W & Sudeen S. J (2007). *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. Edisi 3. Jakarta: EGC
- Supardi. (2008). Hubungan antara Presespsi Mutupelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. *Tesis Magister. Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro Semarang*.
- Suryani, U., Hamid A. Y., Yulia, L., & Carolina. (2014). Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. *Journal Mercu Bakti Jaya*, 6.
- Siswanto, Sutojo. (2003). *Manajemen Penjualan Yang Efektif*. Cetakan ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2005). *Persepsi Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Trisnantoro, L. (2005). *Aspek Strategi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Andi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014, tentang keperawaan.
- Wahyu, E. (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*
- Weingart, Saul., Zhu, Junya., Chiappetta, Laurel., Stuver, Sherri., Schneider, Eric. (2006). Hospital patients' participation and its impact on quality of care and patient safety. *International Journal for Quality in Health Care*.
- Wijono, Djoko. (1999). *Management Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Airlangga University Press. Surabaya, xxxviii + 1383 hlm
- Wulandari Diah. (2009). *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. NuhaMedika. Yogyakarta.