

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmawardani, dkk. (2013). Komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSI NU Demak : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Telogorejo.
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan : konsep dan aplikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Azwar, S. (2009). *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Yayasan penerbit ikatan dokter Indonesia.
- Cristy,V. (2015). *Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak*.
- Elvarida, Melda. 2010. *Hubungan Karakteristik Perawat terhadap Asuhan Keperawatan Lanjut Usia di Sub Instalasi Rawat Inap A RSPAD Gatot Soebroto DITKESAD Jakarta*. Skripsi. Jakarta : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Fathoni, A. (2006). *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan skripsi cetakan pertama*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Faizin, A., & Winarsih. (2008, September 3). *Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Lama Kerja Perawat Dengan Kinerja Perawat Di RSUD Pandan Arang kabupaten Boyolali*. Berita Ilmu Keperawatan.
- Farida. (2011). *Kepemimpinan Efektif dan Motivasi Kerja dalam Penerapan Komunikasi Teraupetik Perawat*. Jurnal Ners, 6, 31-41..
- Gatot, D, B., Adisasmito, W., 2005. *Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja*. Makara, Kesehatan, Vol. 9, No.1, Juni 2005: diakses 15 januari 2018 ; repository.ui.ac.id
- Gibson, Ronald F. 1994. *Organisasi : perilaku, struktur, proses* : Jakarta Erlangga
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi 7*. Jakarta : Bina Aksara.

- Hartiti, Tri. (2011). *Konsep Manajemen Keperawatan. Modul Manajemen Keperawatan. Fakultas Keperawatan, Universitas Muhammadiyah, Semarang.*
- Hayati. (2010). *Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.* Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Laila, H. (2012). *Hubungan perilaku caring yang dilakukan perawat dengan tingkat kepuasan klien di ruangan penyakit dalam RSUD Pariaman tahun 2012.* Skripsi. Universitas Andalas. Tidak publikasikan.
- Mahmud Machfoedz. 2009. *Komunikasi Keperawatan ( Komunikasi Terapeutik).* Jakarta : Ganbika.
- Mosadeghrad, *et al.* 2017. The impact of quality management on patient satisfaction in a hospital. Tehran university medical journal, volume 75 number 3, pp. 228 - 234
- Muksydayan, Donni. 2013. *Karakteristik, Sikap Dan Perilaku Karyawan Cold Storage Terkait Praktik Higiene Daging.* Tesis. Bogor: Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Nugroho, Wahyudi Adi. (2009). *Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal.* Jurnal Keperawatan Vol. 2 No. 2 - : 36 -41
- Nugroho, wahyudi, (2000). *Perawatan lanjut usia, buku kedokteran EGC, Jakarta*
- Nurhasanah. (2010). *Komunikasi keperawatan.* Jakarta : TIM
- Nurniningsih, Dwi Retno. 2012. *Hubungan antara Karakteristik Perawat dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. Kariadi Semarang.* Semarang : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Nursalam, (2007). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional,* Jakarta : Salemba Medika.

- Nuryadin, A. A. (2014). *Analisis Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap RSIA Sitti Khadijah 1 Kota Makassar*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makassar
- Potter, A. Patricia dan Perry G. Anne. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Prayitno, Timbul dkk. 2011. *Hubungan lama kerja perawat dengan kepuasan pasien pasca bedah diruang perawatan bedah RS PKU Muhammadiyah Gombong*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Volume 7, No. 2
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Siti, Misi dkk. 2015. *Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien*. DOI : [http://dx.doi.org/10.21927/jnkl.2016.4\(1\).30-34](http://dx.doi.org/10.21927/jnkl.2016.4(1).30-34).
- Sujarwo. 2004. *Pengetahuan, sikap, dan tindakan masyarakat sekitar hutan dalam pelestarian hutan (kasus di Hutan Diklat Tabo-Tabo, Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan)*. Tesis. Bogor: Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor.
- Suryani, U., Hamid, A. Y., Yulia, I., & Carolina. (2014, Oktober). *Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Teraupetik Perawat Dengan Kepuasan Pasien yang di Rawat di RSUD DR. Rasidin Padang*. *Journal Mercuri Bakti Jaya*, 6.
- Sya'diyah, H. (2013). *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Vanda, dkk. (2017). *Hubungan antara sikap dan teknik komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap diruang eunike RSU GMIM kaloran amurang*. E-journal keperawatan (e-Kp) volume 5 nomor 1.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.