

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham & Shanley. (1997). *Psikologi Sosial untuk Perawat*. Jakarta: EGC.
- Akhmawardani, L. (2012). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSI NU DEMAK*. Demak.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Aripuddin I. (2014). *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: Angkasa
- Atmojo, Y. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Dibuka tanggal 12 September 2009 dari <http://triatmojo.wordpress.com>.
- Bolla, I.N. (2008). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang. *Skripsi*. Stikes Jenderal Achmad Yani Cimahi.
- Febriani E. (2015). *Gambaran komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan pasien dirawat inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadirif, Pontianak*.
- Gerson, R. F, (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Gibson, J. (2003). *Organisasi : Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Griffith, J. R. (2007). *The Well Managed Community Hospital*. Michigan : Health Administration Press
- Haryanti. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hibdon (2000). *Keperawatan Kritis: Pendekatan Holistik. (Critical Care Nursing: A Holistic Approach* (Allenidekania, B. Susanto, Teresa & Yasmin, Trans. 6 ed. Vol.1) Jakarta: EGC.
- Hidayat. A.A, (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Husna (2009). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Keperawatan. Fakultas Ilmu Kesehatan UM Surabaya.

- Imbalo, S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. EGC Informasi. Jakarta :
- Irawan, H. (2002). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Iskandar, R. (2008). *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dirawat Diruang Rawat Inap Dewasa RSUD Tasikmalaya*. Tasikmalaya. Diambil dari lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-10/...Rahayu%20Iskandar.pdf pada tanggal 23 mei 2017
- Keliat, B.A., (2003). *Peran serta keluarga dalam perawatann klien gangguan jiwa*. Jakarta: EGC. *Keperawatan*. Jakarta : Salemba medika.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lamiri. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda*. Samarinda : Journal Management Pelayanan Kesehatan
- Lestari, (2009). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Loudon, D. L. Dan Bitta, A. J. D. (2006). *Consumer Behavior: Concepts and Application*. 4th Edition USA: Mc. Graw – Hill Inc.
- Muhit, A., Mubarak, Nasir. (2009). *Komunikasi dalam Keperawatan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Selemba Medika.
- Mundakir, (2006). *Komunikasi Keperawatan, Aplikasi dalam pelayanan*. Yogyakarta :. Graha Ilmu.
- Murwani, A Istichomah, (2009), *Komunikasi Terapeutik Panduan bagi Perawat*, Fitramaya, Yogyakarta.
- Nasir. A. dkk, (2009). *Komunikasi dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*, Salemba Medika: Jakarta.
- Notoatmodjo, S, (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S, (2012). *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta
- Nurhasid (2009). Hubungan Antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IRDA RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Skripsi*.

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.

- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Pelayanan Kesehatan. Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda. Samarinda : Journal Management*
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P, Perry, A. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses dan Praktik*. Edisi 4. Jakarta : EGC.
- Potter, P, Perry, A. (2010). *Fundamental keperawatan buku 3*. Edisi 7. Jakarta : Salemba Medika
- Praptianingsih, S. (2006). *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Purba, J. M. (2007) *Komunikasi Dalam Keperawatan Program studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara Medan*.
- Purwanto, H. (2007). *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta: EGC.
- Riwidikdo, (2009). *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R dan SPSS*, Penerbit Pustaka Rihama. Yogyakarta.
- Rohani dan setio, H. (2013). *Panduan Praktik Keperawatan Komunikasi*. Yogyakarta. Citra Aji Parama.
- Rorie, P. (2014). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap Irina A RSUP PROF.DR.R.D.KANDAU MANADO*. Manado.
- Sabarguna, Boy S. (2005), *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem*
- Sigalingging, M. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan DIRSUD SIDIKALANG*. Sumatra utara
- Stuart, G.W. (1998). *Buku Keperawatan (Alih Bahasa) Achir Yani S. Hamid*. Edisi 3. Jakarta : EGC
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani.(2005). *Komunikasi Terapeutik : teori dan praktik*. Jakarta : EGC
- Tjiptono. F (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Videbeck Sheila L (2008). *Buku Keperawatan Jiwa, cetakan 1*, EGC, Jakarta.
- Wolf, L., Marlene H. W dan Elinor V. F. (2003). *Dasar-dasar Keperawatan*. Jakarta . PT. Gunung Agung.
- Yulifah, R. Yuswanto, T.J.A. (2009). *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Jakarta: Salemba Medika.