

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. Z & Anas, A. A. 2008. Studi Mutu Pelayanan berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr . Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Dentofasial*, 7(2), 99–106.
- Adler, R. B., & Rodman, G. 2006. *Understanding Human Communication*, 522.
- Agnea, S. A. K. 2015. Analisa Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di RS Aisyiyah Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*. 3(1). 155-171.
- Agus, R & Budiman. 2013. *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Aliah. 2010. Analisis perbedaan karakteristik sosial ekonomi terhadap persepsi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. Universitas Hasanuddin. *E-journal*.
- Anderson, J.R. 2015. *Cognitive Psychology and Its Implication*. 8th ed. New York: Worth Publisher.
- Arikunto, S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed, Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asdawati, dkk. 2014. Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter Di Rsud Kota Makassar.
- Atin, F. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., Hatta, I. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*. 2(1).
- Balitbang Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Bata, W.Y., Arifin A., & Darmawansyah. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.
- Budiman & Riyanto, A. 2013. *Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Caresya dkk, 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 3 (3).
- Chambers, N., Curtis, J.R. 2001. The interface of technology and spirituality in the ICU. In: *Managing Death in the ICU: The Transition from Cure to Comfort*. Curtis JR, Rubenfeld GD. *New York, Oxford University Press*. 193–206.
- Chuanda, C., Wowor, V., Mintjelungan, C. 2014. Gambaran Kepuasan Pelayanan Perawatan Gigi Tiruan Lepas Berbasis Akrilik Pada Masyarakat Kelurahan Molas
- Clever SL dkk. 2008. Does Doctor-Patient Communication Affect Patient Satisfaction With Hospital Care? Results Of An Analysis with A Novel Instrumental Variable. US National Library of Medicine National Institutes of Health [Online Journal].
- Dewi, A. 2009. Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika*. (9). 2:37-45
- Dinas Kesehatan Republik Indonesia. 2013. Riset Kesehatan Dasar 2013. *Riset Kesehatan Dasar*, 111–116. <http://doi.org/1> Desember 2013
- Dougall, A. Access to Special Care Dentistry, part 2. Communication. *British Dental Journal*; 205: 1.
- Hafizurrachman. 2009. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit di Q-Hospital. *Majalah Kedokteran Indonesia*. 2009; 59(8): 343-347.
- Hermawan, A. H., 2009. Persepsi Pasien tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Asuhan Keperawatan terhadap Pasien di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu Kudus.
- Hilton. A.P. 2004. *Fundamental Nursing Skills*. Whurr Publisher Ltd. USA.
- Hubung, H. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kampung Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*, 2015. 3 (5): 1437 – 1451.
- Huston, C. L., 2000. *Management Decision Making for Nurse*. Philadelphia: Lippincott.
- Indrawati. 2003. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta: EGC.

- Ismail dkk. 2014. Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru. *Jurnal Administrasi Negara*. 20(2): 43-51
- Istichomah. 2009. Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu Asuh dengan Pelaksanaan Toilet Training Secara Mandiri pada Anak Usia Todler di TPA Citra RSU Rajawali Citra Bantul. *Jurnal Kesehatan Surya Medika Yogyakarta*.
- Izzah, N.N., Sriatmi, A., Wigati, P.A. 2014. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*. 2(2).
- Jalimun dkk. 2014. Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*. 1. (10). 1-11.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Rencana Program Pelayanan Kesehatan*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta.
- KKI. 2012. Standar Kompetensi Dokter Indonesia, 1–90.
- Knapp, K & Antos, G. 2009. *Handbook of Foreign Language Communication and Learning*. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co.
- Kompetensi Dokter Gigi Spesialis Konsil Kedokteran Gigi Konsil Kedokteran Indonesia, S., & Pengantar, K. 2007. Konsil Kedokteran Indonesia.
- Kurtz, S., Silverman, J. & Drapper, J. 1998. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxon: Radcliffe Medical Press.
- Lwanga, S. & Lemeshow, S. .1991. *Sample Size Determination in Health Studies*. A Practical Manual.
- Liliweri, Alo. 2007. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Liansyah, M, T., & Kurniawan, H. 2015. Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kual*. 2015; 2: 120-124.

- Maqbullla, dkk. 2014. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Pasien Icu Di Instalasi Rawat Intensif Rsup Dr. Kariadi Semarang.
- Mirnawati, S. 2014. Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *eJournal Psikologi*, 2(1), 100-114.
- MKDKI. 2006. Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia No.15/KKI/PER/VIII/2006.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan metodologi penelitian keperawatan*. Info Medika: Jakarta.
- Perry, A.G. & Potter, P. A. 2009. *Fundamental Keperawatan Edisi 7*. Salemba Medika: Jakarta.
- Pratita, L.A., Indrawanto, S.I., Handaja, D. 2014. Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter-Pasien Dengan Tingkat Kecemasan Pada Pasien Preoperasi. 96 . 10 (2): 2-4.
- Rahmawati. 2015. Gambaran Persepsi Keterampilan Interpersonal dalam Komunikasi Dokter-Pasien menurut Akademisi Dokter Umum dan Dokter Spesialis di FKIK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Journal e-Gigi (eG)*.5(6)
- Raqwan, E.M., Ahmad, L.O., Hartoyo, A.M. 2017. A Study Of Public Satisfaction On Health Service At Bombana Regional General Hospital Bombana District Year 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2(5).
- Rusli. 2015. Hubungan Keterampilan Interpersonal dalam Komunikasi Dokter Pasien dengan lama praktek pada Dokter Umum di Tangerang.
- Sangadji, E.M dan Sopiah, M.M. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sangappa, SB. Patient Satisfaction in Prosthodontic Treatment: Multidimensional Paradigm. *J Indian Prosthodont Soc* 2012; 12: 21-6.
- Schirmer JM, Mauksch L, Lang F, Marvel MK, Zoppi K, Epstein RM, Brock D. Assesing Communcation Competence: A Review of Current Tools. *Family Med* 2005; 184-192.

- Setiadi. 2012. *Konsep dan Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Teori dan Praktik*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Sembel, M., Opod, H., Hutagalung, B.S.P.2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut. *Journal e-Gigi (eG)*, 2(2).
- Sondakh, JJS. 2013. *Mutu Pelayanan (Kesehatan dan Kebidanan)*. Jakarta : Salemba Medik
- Stefani. E. 2014. Tinjauan Yuridis Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu Menurut Pasal 5 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 berkaitan dengan Kekecewaan Pasien Terhadap Perilaku Dokter. *OJS Journal*. 19 (2)
- Sujarweni, W.V. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Sutrisno Hadi. 2016. *Statistika*. Cetakan III. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Syafaruddin, Syukur, A.T. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Hajimakassar. *Jurnal Administrasi Negara*. 20 (2): 52 – 61.
- Tamsuri. Anas. 2004. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- UU Republik Indonesia. 2009. Rumah Sakit No. 44/2009.
- Wiryanto. 2005. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta.: Gramedia Wiasarana Indonesia.
- Wiyono, A.S, dkk. 2005. Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Dalam Jurnal Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yuswanto, T. J., & Novianty, A. (Eds.). 2012. *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.