

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Sidi, S., Tini, H., & Adam, K. (2006). *Kemitraan dalam hubungan dokter-pasien*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.
- Anggraini, A. (2015). *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum daerah (RSUD) Tenriawaru kabupaten Bone*, 31-35.
- Ariadi BSS, M. S. (1989). Tinjauan yuridis di dalam perjanjian penyembuhan. 5(2):20-22.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek* (5th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Asdawati, A., I. S., & Kapalawi, I. (2014). Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter Di RSUD Kota Makassar.
- Budiarto, E. (2001). *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Dewi, A. (2009). Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika*. (9). 2:37-45.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fatmawati, S. (2010). komunikasi Keperawatan Plus materi Komunikasi.
- Fong Ha, A. D., & Longnecker, N. (2010). *Doctor-Patient Communication: A Review*, 10, 38-43.
- Frosthalm, L., Fink, P., Oernboel, E., Christensen, K., Toft, F. O., et al. (2005). The Uncertain Consultation and Patient Satisfaction: the impact of patients's illness perception and a randomised controlled trial on the training of physicians's communication skill. *Psychosomatic Medicine*, 897-905.
- Fung, H., & Lutz, A. (1999). Influence of time on social preferences: implications for life-span development. *Psychology and Aging*, 595-604.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

- Gunarsa, S. D. (2004). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Haryanti. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hermawan, A. H. (2009). Persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dalam asuhan keperawatan terhadap pasien di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu Kudus.
- Hibdon, S. (2000). *Pendekatan konseling yang memungkinkan klien menemukan "Siapakah Dirinya"*. Jakarta: PK.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, S., & Sriatma, A. (2014). Analisa Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat.*, 2(1), 9-14.
- Hurst, et al (2004). The patient assessment questionnaire: A new instrument for evaluating the interpersonal skills of vocational dental practitioners. *British Dental Journal*, Volume 197, pp. 497-500.
- Keyton, J. (2011). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experience*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kramarae & Paula. (1985). *A Feminist Dictionary*. London: Pandora Press.
- Lakoff, Robin (2004). *Language and Woman's Place*. Oxford: Oxford University Press.
- Lasswell, H. D. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. New York: Harper & Bros.
- Lewis, & Slade, C. (2000). *Critical Communication*. Malaysia: Prentice Hall.
- Liansyah, T. M., & Kurniawan, H. (2015). Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan. *Jurnal Kedokteran Syah Kuala*, 2, 120-124.
- Lily, Y., Triadnya, P., & Pamaron, P. A. (2007). Analisis Hubungan Presepsi Pasien terhadap Kontrol Infeksi dengan Kepuasan Pasien.

- Lochoro, P. (2004). Measuring patient satisfaction in UCMB health institutions. *Health Policy and Development*, 243 - 248.
- Loh, K., & Sivalingam, N. (2008). Enhancing Doctor-Patient Relationship: The Humanistic Approach. *Department of Family Medicine*, 63, 86.
- Lwanga, S. &. (1991). Sample size determination in health studies. *A Practical Manual*.
- Merryani, O., Rompas, S., & L, P. (2014). *Faktor-faktor yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan*, 5-6.
- Memarpour, M., Leila Bazrafkan, Zahra Zarei. (2015). Assessment of Dental Student's Communication Skills with Patients. *Journal Of Advance In Medical Education & Profesionalism*. Vol 4 No 1:33-38
- Muhammad, A. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhit, A., Mubarak, & Nasir. (2009). *Komunikasi dalam Kepelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Naik, A., Kallen, M., & A, W. (2008). *Improving Hypertension control in diabetes mellitus: the effects of collaborative and proactive health communication*, 1361-1368.
- Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, M., & Mubarak, W. I. (2009). *Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Northouse, L. L., & Northouse, P. G. (1998). *Health Communication: Strategies for Health Professionals* (3rd ed.). Canada: Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. (2007). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. (2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Priyanto, A. (2009). *Komunikasi dan Konseling: Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Robbins, P. S. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pearson education.
- Ruben, B. D., Stewart, & P, L. (2005). *Communication and Human Behavior*. USA: Alyn and Bacon.
- Samuel. (2006). The Hong Kong Medical Diary. *Communication Skills and Doctor Patient Relationship*, 7-9.
- Sangaji, & Sopiah. (2013). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Schirmer, J., Mauksch, L., Lang, F., Marvel, M., Zoppi, K., Epstein, R., et al. (2005). Assesing communication competence: A review of current tools. *Family Medicine*, 184-192.
- Schmidt, L. (2003). Patient's perception of nursing care in the hospital setting. *Journal of Advanced Nursing*, 393 - 399.
- Shafer, (2007). Doctor-patient Communication Critical to Patient Care, Expectations Often Not Met. *Sociology*.
- Sitorus, R. &. (2006). *Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit*. Jakarta: EGC.
- Sudarni, D. (2009). *Hubungan Karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di badan rumah sakit umum daerah waled kabupaten cirebon tahun 2009*.
- Sugiono, P. D. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktek*. Jakarta: EGC.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shahuliyah, Z. (2006). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 177-184.
- Syafrisar, M. (2017). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petala Bumi. 14-19.

- Syaiin, S. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan tahun 2007.
- Tiara, W. A. (2013). Hubungan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 176.
- Tyas, Nurul. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS Terhadap Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.
- Todd, L., & Scott, L (1981). Women in Dentistry. *Education system*, 745-755.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uripni, L., & Christina. (2003). *Komunikasi Kebidanan* (55-63 ed.). Jakarta: EGC.
- Vecchio, R. P. (1995). *Organizational behaviour*. Florida: The Dryden Press.
- Yesil, P., Oztunc, G., Eskimez, Z., Tanriverdi, & Kose. (2015). international Journal of Caring Sciences. *An Investigation of Patient's Perception of Nursing Care*, 8(2).
- Yurumezoglu, H., & Kocaman, G. (2012). Nursing & health. *Pilot study for evidence-based nursing management: Improving the levels of job satisfaction, organizational commitment, and intent to leave among nurses in Turkey*, 221-228.