

DAFTAR PUSTAKA

- Afwanna, N. (2022) Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh . *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 12 (3)
- Antari, K.N. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis* 2019, Volume 10, Number 3:
- Aprinanda, A.F.(2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan pustaka obor Indonesia
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka.
- Ariesta, I. (2020). Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia Vol. 4, No. 1*
- Devito, J. (2017). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Profesional Book.
- Dinas Kesehatan Provinsi Bali. (2022). *Laporan Tahunan Data Kesehatan Provinsi Bali*. Denpasar : Sub. Bagian Pencatatan dan pelaporan Dinas Kesehatan Provinsi Bali.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Hasna, K.A., Irwandy, R. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health Volume 3 Issue 2*
- Handoko, H.Y. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas*. Yogyakarta:BPFE.
- Hidayat, A. (2017). *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Johansson, P. (2017). Patient Satisfaction With Nursing Care In The Context Of Health Care. *Scandinavian Journal of Caring Science*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor: 741/MENKES/PER/VII/2008 *tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota*. Jakarta :Kementerian Kesehatan
- Klaipetch, P. (2020). Nursing Quality Management (Paper presented at visiting Study Program Of Quality Nursing Service With International Standard of

Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University). *Bangkok: Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University.*

Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Indeks

Kusumawardhani. (2018). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Edisi 5 No 2*.

Kuntoro, W. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1*

Manurung, E.I. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. *Jurnal of Hospital Administration* Vol. 14, No.1

Mirnawati, A. (2021). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol 2 No. 1*

Mundakir. (2018). *Komunikasi Dalam Keperawatan : Aplikasi Teori dan Praktik*. Jakarta : EGC. \

Mulyana, D. (2019). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,

Ndambuki, J. (2020). The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Journal Medicine and Health Care Vol: 3, No: 2*.

Notoatmojo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2020). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Medika.

Octariani, D.A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Klungkung. *Jurnal Skala Medika Volume 18 Nomer 2*

Pohan, I. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Prayitno. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi offset.

- Priyanto. (2018). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung : Refika Aditama
- Rakhmat, J. (2017). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Robbins, S.P. (2018). *Perilaku organisasi: Konsep, konstruksi dan aplikasi*. Jilid III. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa, Pujoatmoko. Jakarta: Prenhalindo
- Sabarguna. (2019). *Pengantar Kepemimpinan & Manajemen Keperawatan untuk Perawat Klinis*, Buku Kedokteran, EGC, Jakarta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutianti. (2018). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Mina Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Ners Indonesia*, 16(1)
- Transyah, C., H. (2021). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance Volume 13 Nomer 1*
- Tjiptono. (2017). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Wartana, K. (2021). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kolonodale Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 8 (02)
- Widyantoro. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wira, D. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Volume 6 Nomer 2*.