

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Ahmad Zainal dkk. (2019). *Konsep & Praktek Komunikasi Terapeutik Pada Keluarga Binaan*. Bojonegoro: Guepedia.
- Afnuhazi, R. (2015). *Komunikasi terapeutik dalam keperawatan jiwa*. Gosyen Publishing.
- Ade, H. (2020). *Buku Ajar metodologi penelitian pada kesehatan masyarakat. E-Book*, 2.
- Anjaswarni, Tri. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02.)
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsabani, F. N., & Hadiani, N. P. N. (2019). Hubungan Ketersediaan Sumber Daya, Kepemimpinan, Lama Kerja, dan Persepsi dengan Kepatuhan Mencuci Tangan Lima Momen di Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1).
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38 138
- Batjo, N., dan Shaleh, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Makassar: Aksara Timur.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10, 101– 105.

- Farianita, R. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. Iii Bhakti Wira Tamtama Semarang: Skripsi. Universitas Negeri Semarang.<https://lib.unnes.ac.id/22956>. (5 Januari 2025)
- Fitriani, D., Veri, & Laelah, I. (2021). Korelasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Pelayanan TB Paru. *Nursing Analysis: Journal of Nursing Research*, 1(1), 23–31.
- FKU, H. 2023. Fenomena Berobat ke Luar Negeri Masyarakat Indonesia.
- Government of Western Australia. (2023, September 13). *East Metropolitan Health Service - Complaints Numbers and Actions Taken*. Department of Health, Western Australia.
- Handayani, R., Ramadini, I., Fadriyanti, Y. (2023). *Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik, Manajemen Stres Kerja, dan Caring dalam Keperawatan*. Penerbit NEM.
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidempuan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 30–39.
- Hartono, R.K., & Manzilah, T.(2024). Analisa Faktor Penyebab Komplain Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit X. *Jurnal ARSI*. Vol 11, No. 1, Hal 57- 69.
- Indrianingsih, S.T. dkk. (2023). *Buku Ajar: Komunikasi Terapeutik Keperawatan*. Penerbit Guepedia.
- Jati, R. P. 2023. Minat Warga Indonesia Berobat ke Luar Negeri Masih Tinggi.
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. 1–97. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Julfitriy, Putri Hasjum, H., Haskas, Y., & Sabil, F. A. . (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(6), 176-183. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v3i6.988>

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Standar Akreditasi Rumah Sakit. In *Kemenkes Republik Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Mey Chrismawanti. 2020. Tinjauan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di Rekam Medis Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo. *Jurnal Delima Harapan*, 7(1), 48–57.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. KDT.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2022). *MANAJEMEN KEPERAWATAN aplikasi dalam praktek keperawatan profesional edisi 6* (Peni Puji Lestari (ed.); 6th ed.). Penerbit Salemba Medika.
- Primasari, E., Arieayani, A., Utami, F. A., & Zakir, M. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(3), 109–119.
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 2(1), 43–52.
- Rusydi, Mhd (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Santi, Ariadi, H. & Iswantoro. (2024). Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin. *CNJ: Caring Nursing Journal*, 3(1), 7–13.
- Saputra, M. G., Kusdiana, A., Suratmi, & Yuniar, I. (2020). Pengaruh pelayanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit

- Muhammadiyah Lamongan. *Journal of Health Care*, 1(1), 1–7.
<http://jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/view/188>
- Saputri, Ika Puji (2019). *Modul 8 Pelatihan Sertifikasi Kompetensi: Menangani Keluhan Pelanggan*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Shilvira, A., Fitriani, A.D. and Satria, B., 2023. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), pp.205-214.
- Shofiati, Ken Ati Nur (2016). *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*. Laporan Tugas Akhir, IAIN Purwokerto. Purwokerto.
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>.
- Siti, Zulaikhah (2024) *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN di IGD RSAU dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi*. Skripsi (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprayitno, E., dkk.2021. *Buku Ajar Komunikasi Teraupetik Keperawatan, BAB 15 Komunikasi teraupetik mengatasi : klien yang komplain*. Penerbit CV Eureka Media aksara.
- Versluijs Y, Lemmers M, Brown LE, Gonzalez AI, Kortlever JTP, Ring D. The Correlation of Communication Effectiveness and Patient Satisfaction. *J Patient Exp*. 2021 Mar 3;8:2374373521998839. doi: 10.1177/2374373521998839. PMID: 34179403; PMCID: PMC8205353.

Waine, I., Meiiala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan Komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(04), 127–132.

World Health Organization. Regional Office for Europe. (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. *World Health Organization. Regional Office for Europe*, 1–34

