

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arwani. (2003). *Komunikasi dalam keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Alwie, F.F., Rahayu, D.D. (2009). *Analisis kepuasan pelanggan*. Diakses pada tanggal 18 Juli 2013 dari [http://jurnalkepuasan/AnalisisKepuasanPelanggan\(CustomerSatisfaction\)Terhadap-Layanan-HypermartPekanbaruAhvieJurnalEkonomi/](http://jurnalkepuasan/AnalisisKepuasanPelanggan(CustomerSatisfaction)Terhadap-Layanan-HypermartPekanbaruAhvieJurnalEkonomi/)
- Bloemer, J., Ruyter., & Wetzel. (2009). Artikel marketing. Diakses pada tanggal 12 Juli 2013 dari <http://frommarketing.com>
- Budyanti, Y., Udin, N., Hartiah, H. (2005). *Pengaruh pelaksanaan metode tim terhadap kepuasan klien di ruang VIP RSAI Bandung*; Majalah Keperawatan. Bandung: Program Studi Ilmu Keperawatan-Universitas Bandung.
- Christianawati, D. (2007). *Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kecemasan pasien dalam menghadapi tindakan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. (skripsi dipublikasikan)
- Ernawati. (2006). *Hubungan pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik dengan sikap terapeutik perawat pada pasien rawat inap di RSUD Sleman*. (skripsi tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono. (2011). *Statistik untuk penelitian (edisi IV)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasan, I. (2004). *Analisa data penelitian dengan statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musliha., Fatmawati, S. (2010). *Komunikasi keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Murwani & Istichomah, (2009). *Komunikasi terapeutik panduan bagi perawat*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen kesehatan edisi 3*. Jakarta: EGC

- Nurjannah, I. (2005). *Komunikasi keperawatan*. Yogyakarta: Moco Medika.
- Nursalam. (2012). *Manajemen keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, A.H., Aryati, S. (2009). *Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di rumah Sakit islam kendal*. Jurnal Keperawatan.
- Pohan, I.S. (2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Kesaint Blane: Bekasi.
- Purwanto H. (2004). *Komunikasi untuk perawat*. Jakarta: EGC.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan penulisan riset keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto. J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alpha Beta.
- Wahyono, B. (2007). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Diakses pada tanggal 13 Juni 2013 dari <http://www.pendidikanekonomi.com>.
- Wahyono, B. (2007). *Pengertian dan pengukuran kepuasan*. Diakses pada tanggal 12 Juli 2013 dari <http://www.pendidikanekonomi.com>.
- Wiwin, A. (2006). *Kajian pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD Kota Yogyakarta*. (skripsi tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada.