

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Meilando, N. (2025). Hubungan Komunikasi Efektif Dan Respon Time Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Public Safety Center (PSC). *Ilmu Keperawatan*, 7(2).
- Adi Santosa, Erma Gustina, & Syntia Rahutami. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 175–188. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.252>
- Adilla. (2025). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Berdasarkan Teori Peplau Dengan Kepuasan Pasien. *Ilmu Keperawatan*, 3(1).
- Afandi, A. T., Putri, P., Darmawan, T. C., & Ardiana, A. (2023). Komunikasi Efektif Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Dalam Tatanan Manajemen Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 56–63. <https://doi.org/10.47560/kep.v12i1.478>
- Afrianti, S. Y., Junus, D., & Nuryadin, A. A. (2025). Pengaruh Pelatihan Sarana Prasarana Dan Komunikasi Efektif Terhadap Budaya Keselamatan Pasien Di Rsau Dr . Dody Sardjoto. 1(4), 50–63.
- Agil., Hilda, M., Puji, S., & D., & K. (2022). Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Wal'afiat Hospital Journal*, 03(01), 95–102. <https://doi.org/10.33096/whj.v0i0.63>
- Ahmed, O. (2023). *Effect of Therapeutic Communication Educational Program for Nurses on Their Nursing Care Quality*. *Ilmu Keperawatan*, 5(10), 671–678.
- Andina., Budi, . & Perwirani. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 21–26.
- Angelina., Mikhael., H. (2025). Model Komunikasi Terapeutik Psikoanalisis Dan Interpersonal *Psychoanalytic and Interpersonal Therapeutic Communication Model of Nurses with Mentally Disordered Patients*. *Jurnal Komunikasi*, 5(1).
- Apriani., Putri., W. (2020). Gambaran Prilaku Caring Perawat di Ruang Anggrek Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Imu Kesehatan Keperawatan*, 11(1), 92–105.
- Apriani, D. G. Y., Putri, D. M. F. S., & Widiyani, N. P. D. (2020). Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Ruang Anggrek Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 16(2), 11. <https://doi.org/10.26753/jikk.v16i2.450>
- Aprilianti, Y., & Suryawati, I. (2025). Komunikasi Interpersonal Pelatih dan Atlet Arung Jeram Jakarta Pada PON XXI Aceh Sumatera Utara. 7, 111–121.
- Arista., Hesty, . & Nabilatul. (2024). *the Relationship Between Service Quality and Satisfaction of Class Iii Inpatients At the Muhammadiyah Selogiri Hospital*.
- Asti., Budiyaniti, . & Kusumastuti. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum di klinik pratama diponegoro I kota semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2).
- Casmira, Olga, S., E., & W. & Hesti, P. (2023). Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Forum Kesehatan : Media Publikasi Kesehatan Ilmiah*, 12(2), 65–70. <https://doi.org/10.52263/jfk.v12i2.129>
- dewi et al. (2020). Komunikasi efektif perawat dengan kepuasan pasien RSUD Panembahan

- Senopati. *Jurnal Kesehatan*. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/index/index>
- Dewi, K. C. P., Menik, K., Krisnawati, S., Ari, M. O., Putu, N., & Darma, E. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien RSUD Darma Bali. 12, 344–353.
- Dora, Ayuni, A. & Y. (2019). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Dwi, A. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Rsu" Darmayu" Ponorogo. *Ilmu Keperawatan*, 2(4), 54–63.
- Eka., & Atikah, . (2024). Komunikasi Efektif Dalam Penanganan Handling complain rumah Sakit: SCOPING REVIEW. *Midwifery and Nursing Studies*, 6(2).
- Fachri. (2024). Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87–98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Fajriani, F., Lastri, S. ., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2560–2567.
- Ginting, I. H., Nababan, D., Sinaga, J., Universitas, P., & Mutiara, S. (2024). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ETAHAM BERASTAGI*. 8(1).
- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 238–253.
- Herman,. Jeni,. Syamsu, . & Ratna. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*, 1(1), 185–199.
- Husni., & R. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Interprofessional Collaboration Di Ruang Instalasi Bedah Sentral Rsd Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Inovasi Global*, 2(3), 543–551.
- Hutabarat, W. M. ., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Go-Ride Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 12–22. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27155>
- Huzaifah, Z., & Iswara, W. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kecemasan Pasien Dengan Pemasangan Kateter Di Igd. *Journal of Nursing Invention*, 4(1), 35–41. <https://doi.org/10.33859/jni.v4i1.299>
- Jayanti, Suroso, & A. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Pelaksanaan Discharge Planning Pasien di RSUD Prof . Dr . Margono Soekarjo Purwokerto. 7(1), 582–591.
- Jusliawati,. Haskas,. & Lisa, . (2023). Hubungan Komunikasi efektrif Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(4), 62–67.
- Karno, D. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Tampiasih*, 2(1), 22–32.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi

- Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
<https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Laskita, A., Rumintjap, F. M., Wahyudi, A., Akreditasi, L., & Kesehatan, F. (2025). *A Critical Evaluation of National Quality Indicators : Institutional Quality and Implementation Challenges a t Level III “ X ” Hospital Bogor* Key words : *Hospital Quality Evaluasi Kritis Indikator Nasional Mutu : Kelembagaan Mutu Dan Tantangan Implementas*. 1(1), 29–55.
- Lestari, W., Rizany, I., Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Ilmu Kesehatan*, 2(4), 46–51.
- Malik & Rusaedah. (2021). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Tadulako. *Ilmu Keperawatan*.
- Masmumah,. Suminar,. & Sari, . (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang rawat inap Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 22(1), 12–20.
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Meikayanti, Sukmandari, Pertiwi, & dewi. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Kabupaten Tabanan. *Nursing Current*, 8(2), 135–145.
- Mellida, W., Mayasari, P., & Yullyzar. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Efektif Perawat pada Fase Kerja di RSP USK. *JIM FKep*, VI(1), 64–70.
- Melliniawati,. Syari, . & Chotimah. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 431–439.
- Morika, H. D., Sari, P. M., Anggraini, S. S., Nofia, V. R., MP, A. H., Sandra, R., & Sari, I. K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kota Padang. *E-Jurnal Medika Udayana*, 11(12), 46.
<https://doi.org/10.24843/mu.2022.v11.i12.p09>
- murdiany. (2021). Hubungan Komunikasi Interprofesional dengan Kerjasama PerawatDokter di Irna Rsud H. Damanhuri Barabai. *Keperawatan*, 1, 56–62.
- Novitarum,. Lilis, S., Ance, M., & T., & Vini, D. (2024). Gambaran Penerapan Komunikasi Efektif Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Rawat Inap Di Ruang Internis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 6(01), 42–51. <https://doi.org/10.32938/jsk.v6i01.6429>
- Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati, R. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *JURNAL KESEHATAN STIKes MUHAMMADIYAH CIAMIS*, 6(2), 20–28.
<https://doi.org/10.52221/jurkes.v6i2.81>
- Pada, M. M. E. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-Lapkin. 5(1), 21–31.
- Palupi. (2021). Identifikasi Penerapan Komunikasi Efektif Di Rumah Sakit Dengan Pendekatan Studi Literatur. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang. *Ilmu Kesehatan*, 2(1), 32–46.
- Paramitha., Kirana., & A. (2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 7(2), 188–194. <https://doi.org/10.51143/jksi.v7i2.357>

- Parwanti, & Astuti, Mulyono, & P. (2024). Analisa Komunikasi Efektif Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(September), 9431–9440.
- Pohan. (2015). jaminan mutu layanan kesehatan. *Kesehatan Masyarakat*, 3(2).
- potter & perry. (2021). Fundamentals Of Nursing: Second South Asia Edition. *Manajemen Keperawatan*, 1(1), 34–48.
- Prisusanti, R. D. (2024). Analisis Kuantitatif : Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rs Hasta Husada Kepanjen *Quantitative Analysis : Waiting Time and Patient Satisfaction with Outpatient Services at Hasta Husada Kepanjen Hospital PENDAHULUAN Masalah an*. 2(3), 532–544.
- Rahayu & Nurlaela Wati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 2(8), 1–20.
- Rangkuti,. Tarigan, . & Rachelia. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 10–19. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v7i1.358>
- Rina, A., Slamet, T., & Uah, M. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 656–664.
- Rosidah, Ali Harokan, Ahmad Dwi Priyatno, & Arie Wahyudi. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 9(1), 135–144. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i1.350>
- Rosnania, Afrida, & N. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Homecare Di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 18(3), 15–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.35892/jikd.v18i3.1550>
- Sabrina., & N. (2024). Pengruh Komunikasi Efektif Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Haji Medan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 6(2), 302–310.
- Safrizal, Novi Merlianita Sari, & M. F. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satifaction Index di Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 10(36), 1–12. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.582>
- Samuel, S. K. (2019). Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Cendana Rumah Sakit Tingkat III Wolter Mongisidi. *Nursing Inside Community*, 2(1), 34–41. <https://doi.org/10.35892/nic.v2i1.270>
- santosa & ariyani. (2020). Analisis Deskriptif Penerapan Komunikasi Efektif Menggunakan Teknik SBAR (*Situation Background Assessment Recommendation*) Terhadap Keselamatan Pasien pada Praktisi Rumah Sakit di Kabupaten Pati. *Keperawatan*, 1(5), 132–141.
- Sekaran, . & Fuad. (2017). Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan-keahlian (Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua).
- Selomitha,. Saefulloh, . & Sasyari. (2025). Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di unit rawat inap melati 2B RSUD dr. soekardjo kota tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Kesehatan*

- Masyarakat*, 2(1), 88–97.
- Sembiring, I. M., & Munthe, G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Keperawatan Dan Fisioterapi*, 1(2), 54–61.
- Setiawati., F. (2024). Komunikasi efektif dalam penanganan handling complaint rumah sakit: scoping review. *Journal of Midwifery and Nursing Studies*, 6(2).
- Sintari., Subhaktiyasa, . & Andriana. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 7(81–88).
- Sitompul. (2020). Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Soleman, . & Roberto. (2021). *Correlation Of Nurse effective Communications With Patient Satisfaction Levels In The Inpatient Room At Maba Hospital*. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54. <http://e-jurnal.lppmunhena.ac.id/index.php/leleani>
- Sophia., Hadiyanto, . & Andriani. (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang Rsud Sekarwangi. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4588–4597. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.16962>
- soumokil et al. (2024). analisis kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah piru. *Ilmu Kesehatan Sandi Husada*, 2(10), 543–551.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- sugiyono. (2018). metode penelitian kombinasi (*mixed methods*).
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. *Jurnal Ilmiah*.
- Suyanto. (2018). Metodologi dan Aplikasi Penelitian Keperawatan (12th ed.). Nufa Medika.
- Syafriati., Asiani, & M. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di ruang rawat inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1).
- Syukur, S. B., Hidayat, E. H., Asnawati, R., & Molou, A. S. (2024). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangan Interna RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 2024.
- Ulla, N., Jamiliyati, A., A, S. R. N., Hayunnisa, R., & Eka, S. (2025). *Komunikasi Efektif Dalam Keperawatan : Strategi Penggunaan Bahasa Yang Sederhana Edukasi Pasien*. 2(1), 11–15.
- Wijaya., A., L., T., & R., & S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(1), 27–32.
- Yahya. (2024). Philosophies Teori Keperawatan Hildegard E. Peplau. *Journal of Health and Medical Research*, 4(1), 117–131.
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*, 4(2), 91–103. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846>
- Yuliana., Amelia, . & Handoko. (2020). Persepsi Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.54>.

