

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Candra Yoga. (2008). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit* . Jakarta: Ed 2 Universitas Indonesia.
- Adler, R B Roman. (2010). *Communication at work: Principles and Practices For Busines and the profesuion*. New York: Ed 7 McGraw - Hill.
- Ahmad. (2013). *Hubungan komunikasi Nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Belitung*. Bangka Belitung.
- Ali, Zaidin Haji. (2011). *Dasar-Dasar keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- As'at, Mar'at. (2008). *Psikologi Industri*, Penerbit Liberti, Yogyakarta.
- Ariadi, Hilal. (2008). *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus, Tahun 2005*. Tesis, Universitas Uponegoro, Semarang.
- Arwani. (2007). *Komunikasi Dalam Keperawatan* . Jakarta: EGC.
- Birdwhistell. (2007). *Theoris of Human Communication*. California : wards worth publishing.
- Billet. (2016) *Measuring and Managing Patient Satisfaction Second Edition*. American Hospital Association Company, America.
- Burgoon, Michael. (2008). *Approaching speech Communication*. New York : Holt Rinehart and Winston
- BPS. (2015). Persentase penduduk berdasarkan jenis kelamin tahun 2009-2013. <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1601> diakses 9 Februari 2017
- BPS. (2015). *Persentase Penduduk Berumur 10 Tahun ke Atas menurut Provinsi, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan, 2009-2015*. <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1605> diakses 11 Oktober 2016.
- Cangara. (2012). *Jurnal komunikasi keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Chandra, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Chomsky, Noam. (2008) *Syntetic Structure language*. Mounton : The Hague

- Dahlan, S. (2013). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan* Edisi 6. Jakarta: Salemba Medika.
- Darmawan, I. (2009). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Depkes, (2009). *Pembagian kategori usia sesuai umur*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Dermawan, D. (2010). *Pengantar Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Dhama. (2010). *Hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal teratai RSUD Kabupaten Wonogiri*. Surakarta.
- Dolinsky, (2010). *Complementary Therapies: A Challenge For Nursing Practice*. Dalam *Nursing Standards* 24 (21): 35-39.
- Handayaningsih. (2011). *Tehnik Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Ed 2 Pustaka Pelajar.
- Handayaningsih, (2007). *Analisis terhadap Model Budaya Organisasi Sebagai Faktor Penting dalam Keberhasilan Pengembangan E-Government pada Pemerintah Kabupaten/Kota (Studi Kasus: Daerah Istimewa Yogyakarta)*, Tesis, Bandung.
- Heavy, E. (2011). *Statistik Keperawatan*. Jakarta. EGC.
- Hidayah. (2010). *Hubungan komunikasi verbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul*. Yogyakarta.
- Hidayati, A. Suryawati, C., & Sriaatmi, A. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Vol: 2, Nomor 1. Semarang.
- Husna, A. Sumarliyah, E., & Tipo, A. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di RS Siti Khodijah Sepanjang*. *Jurnal Keperawatan*, 4(3): 1-8. UM Surabaya.
- Justisiani, Eka Indah. (2014). *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum*. *Ilmu Komunikasi*, 193-206.

- Jalaludin, Rahmat. (2014). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakaya
- Jesse, Delia Clark. (2008). *Contrukvism Di dalam: Griffin, EM. Editor A First look At Communication Theory Sixth Edition* New York : McGraw-Hill Companies, Inc
- Kementerian Kesehatan RI. (2015). *Profil kesehatan Indonesia 2014*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kepmenkes No. 129, (2008). Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kumajas, F.W., Warouw, H., Bowatoung, J. (2014). Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5304>
- Kurniawan. (2016). Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. *Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja Di RSUD Tangerang*, 12-19.
- Larisma. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada kelas VIP, 1,2 dan 3 di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Tesis Tidak Dipublikasikan Yogyakarta: Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodolgi peneletian kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodolgi peneletian kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Notoatmodjo. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Edisi Pertama Salemba Medika.
- Nurjannah. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Nuha Medika, Jogjakarta.
- Onong. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakaya.
- Oktaviani. (2014). Membangun Keluarga Bahagia (SMART). *Al-Ahwal*, Vol. 5, No.1. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Ahwal/article/view/1124/1003> diakses 10 Oktober 2016.

- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC. WHO. (2013). *Kesehatan Dalam* <http://repository.usu.ac.id>, diakses tanggal 17 Desember 2014.
- Potter, Perry. (2008). *Fundamental Keperawatan*. Ed 4 Penerbit Buku Kedokteran.
- Purwanto, Joko. (2015). *Pelayanan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Erlangga.
- Purwanto, D. Anggraeni, T & Heni, S. (2014). *Intisari hubungan komunikasi verbal dan nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen*.
- Randi. (2017). *Hubungan antara komunikasi nonverbal perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD PKU Muhammadiyah Bantul*. Yogyakarta.
- Rustanti, Marti. (2008). *Hubungan Antara Karakteristik Dan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Pada RSO "Prof Dr. R Soeharso"*, Surakarta.
- Slobin, DI. (2007). Ed, *The cross linguistic study of language acquisition*. Vol 3
- Sitorus. (2011). *Manajemen Keperawatan : Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat Sagung Seto*. Jakarta : Cetakan 1.
- Subekti. (2010). *Jurnal tentang pernikahan di usia produktif*. Surabaya: Erlangga.
- Sunaryo. (2011). *Kategori umur usia dewasa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sulistiyarningsih. (2010). *Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Blitar*. Jawa Timur.
- Sullivan, J.L; Deane, D.M. (2008). *Humor and Healt. Journal of qerontology Nursing 14*, (1) : 20.
- Supardi, S. (2009). *Sakit dan Perilaku Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran III, Jakarta.
- Supranto J. (2010). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suprpto. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CAPS.

- Tappen, R M; Weiss, S A; Whitehead , D K. (2008). *Essentials of nursing leadership and management* . Philadelphia: Ed 3 F. A Davis Company.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Ed IV Andi.
- Tjiptono. (2010). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Ed IV Andi.
- \_\_\_\_\_;. (2010). *Prinsip - Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Ed 2 Cet 1 Andi offset.
- Upton. (2015). *Perubahan usia dewasa dari berbagai factor*. Jakarta: Erlangga.
- Wiryo , Joko Haji. (2009). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga Press.
- Wiyono. (2008). *Manajemen Jasa Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba medika.
- Whorf , Lee Benjamin. (2009). *Lenguage thought and reality*. Forward By stuart case.
- Yamit & Mamik. (2011). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.