

NASKAH PUBLIKASI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Disusun dan Diajukan :
Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh

Iyud Permatasari
KM.P.18.00082

PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2020



NASKAH PUBLIKASI
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Disusun oleh:
Iyud Permatasari
K.M.P.18.00082

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., MPH

Pembimbing Pendamping

Nur Hidayat, S.Kep., Ns., M.Kes



Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Yogyakarta

Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat



Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., MPH

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN (DITINJAU DARI KOMUNIKASI PERAWAT) DI
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU QUEEN LATIFA
YOGYAKARTA**

Iyud Permatasari¹, Dewi Ariyani Wulandari², Nur Hidayat³

Abstrak

Latar Belakang: Di rumah sakit ditemukan bahwa banyak perawat kekurangan penggunaan komunikasi kepada klien dan terlalu berorientasi pada tugas. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diperoleh keluhan pasien mengenai pelayanan keperawatan yang kurang ramah (kurang senyum) dalam melayani pasien, serta kurangnya kejelasan informasi yang di sampaikan oleh perawat kepada pasien mengenai penyakit yang di derita pasien

Tujuan: Mengetahui Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau dari Komunikasi Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Analisis data menggunakan uji korelasi *spearman rank* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$.

Hasil: *Attending skill* komunikasi perawat tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 58,7% (54 responden), perawat *empathy* tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 57,6% (53 responden) *responsiveness* tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 58,7% (54 responden), *respect* tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 51,1% (47 responden)

Kesimpulan: *Attending skill* ($p = 0,000 < 0,05$) kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,490 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang. *Empathy* ($p = 0,000 < 0,05$) kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,472 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, *Respect* ($p = 0,000 < 0,05$) kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,506 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, *responsiveness* kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,457 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang,

Kata kunci: Komunikasi Perawat, *attending skill*, *responsiveness*, *emphaty*, *respect*, tingkat kepuasan pasien

¹Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

³Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan (D-III) STIKES Wira Husada Yogyakarta

**FACTORS RELATED TO THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION
(ASSESSED FROM NURSE COMMUNICATION) IN DISEASE
POLYCLINIC IN QUEEN LATIFA Hospital, YOGYAKARTA**

Iyud Permatasari¹, Dewi Ariyani Wulandari², Nur Hidayat³

Abstract

Background: In the hospital it was found that many nurses lacked the use of communication with clients and were too task-oriented. Based on the results of the preliminary study, it was found that patients' complaints about nursing services were less friendly (less smiling) in serving patients, as well as the lack of clarity of information conveyed by nurses to patients about the disease suffered by patients.

Objective: To determine the factors related to the level of patient satisfaction as seen from the communication of nurses at the Internal Medicine Polyclinic of Queen Latifa Hospital, Yogyakarta.

Methods: This study was conducted at Queen Latifa Hospital Yogyakarta. This research is a quantitative study with a cross sectional study design. Samples were taken using accidental sampling method. The measuring instrument used is a questionnaire. The data analysis used Spearman rank correlation test with a significance level of $p < 0.05$.

Results: Attending nurse communication skills are not good impact on the assessment of patients who are not satisfied by 58.7% (54 respondents), nurse empathy is not good impact on the assessment of patients who are not satisfied by 57.6% (53 respondents) responsiveness is not good impact on assessment of patients who are not satisfied by 58.7% (54 respondents), respect is not good impact on the assessment of patients who are not satisfied by 51.1% (47 respondents)

Conclusion: Attending skill ($p = 0.000 < 0.05$) strength test coefficient value of 0.490 indicates a relationship in the medium category. Empathy ($p = 0.000 < 0.05$) the strength of the test coefficient value of 0.472 indicates the relationship is in the moderate category, Respect ($p = 0.000 < 0.05$) the strength of the test coefficient value is 0.506 indicates the relationship is in the medium category, the responsiveness of the test strength coefficient value is 0.457 indicates a relationship in the medium category,

Keywords: Nurse communication, attending skills, responsiveness, empathy, respect, patient satisfaction level

¹Student Public Health Study Program (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer of Public Health Study Program (S-1) STIKES Wira Husada Yogyakarta

³Lecturer in Nursing Study Program (D-III) STIKES Wira Husada Yogyakarta

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap ⁽¹⁴⁾. Beberapa jenis pelayanan di rumah sakit yang kualitasnya selalu dinilai oleh pasien salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Perawat sebagai salah satu tenaga medis yang professional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dalam mengklarifikasi nilai, konseling dan komunikasi ⁽¹¹⁾.

Dalam era globalisasi di bidang jasa pelayanan rumah sakit menjadi sangat tajam persaingan di antara rumah sakit swasta maupun pemerintah baik secara domestik ataupun internasional atau global. Kualitas pelayanan kesehatan yang salah satunya juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi perawat dan pasien ⁽²⁾. Komunikasi keperawatan adalah penggambaran terjadinya interaksi antara perawat dengan klien dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien ⁽⁶⁾.

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Sebanyak 35-45% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima ⁽¹³⁾. Hal ini sesuai dengan hasil studi pendahuluan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta terdapat keluhan pasien mengenai pelayanan keperawatan yang kurang ramah (kurang senyum) dalam melayani pasien, serta kurangnya kejelasan informasi yang di sampaikan oleh perawat kepada pasien mengenai penyakit yang di derita pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada ⁽²⁰⁾.

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta jumlah kunjungan pasien dalam 6 (enam) bulan terakhir memiliki jumlah yaitu 6710 pasien, dengan jumlah rata-rata pasien dalam satu bulan yaitu 1118 pasien, serta jumlah rata-rata satu hari berjumlah 37 pasien (Data Rekam Medis, Februari 2020). Dengan jumlah yang tergolong banyak ini tentu perlu disikapi dengan pelayanan yang efektif dan efisien termasuk juga pelayanan komunikasi perawat dengan pasien, agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien sehingga menimbulkan rasa kepuasan bagi pasien.

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui Faktor-Faktor Yang Berhubungan Tingkat Kepuasan Pasien yang ditinjau dari Komunikasi Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian survey dan metode deskripsi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. *cross sectional* (hubungan dan asosiasi) adalah jenis

penelitian yang menekankan waktu pengukuran/ observasi data variabel independen hanya satu kali pada suatu saat⁽¹⁸⁾. Penelitian ini dimulai di ruang poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta pada bulan Februari-Juli 2020.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *accidental*, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja responden yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah melakukan pemeriksaan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis *univariate* dan *bivariate*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan antara *Attending Skill* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Analisa bivariat pada tahap ini diteliti “Hubungan antara *Attending Skill* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta” dengan menggunakan uji *Spearman-Rank*, dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.9. Tabulasi Silang antara *Attending Skill* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Komunikasi Perawat	Tingkat kepuasan pasie				Total		<i>P value</i>	Korelasi Koeffisien
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
<i>Attending skill</i>								
Tidak Baik	54	58.7	8	8.7	62	67.4	0.00	0.490
Baik	12	13.0	18	19.6	30	32.6		
Total	66	71.7	26	28.3	92	100%		

Sumber: Data Primer 2020

Terdapat paling besar presentase *attending skill* komunikasi perawat tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 58,7% (54 responden) dan presentase.

Dalam hal ini perawat dinilai belum menghadirkan secara penuh sosoknya sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. (Supriyanto dan Ernawati 2010) mengatakan dalam komunikasi perawat yaitu perawat mampu hadir secara utuh (fisik dan psikologis). Lumintang (2012) dalam penelitian observasional pada 86 pasien tentang Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Askes Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap B di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menemukan bahwa kondisi lingkungan fisik merupakan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0.03$).

2. Hubungan antara *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Analisa bivariat pada tahap ini diteliti “Hubungan antara *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta” dengan menggunakan uji *Spearman-Rank*, dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.10. Tabulasi Silang antara *Responsiveness* dengan tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Komunikasi Perawat	Tingkat kepuasan pasien				Total		P value	Korelasi Koeffisien
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	54	58,7	9	9,8	63	68,5	0.00	0.457
Baik	12	13,0	17	18,5	29	31,5		
Total	66	71,7	26	28,3	92	100		

Sumber: Data Primer 2020

Terdapat paling besar presentase komunikasi perawat *responsiveness* tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 58,7% (54 responden) dan presentase. Dalam hal ini perawat dinilai belum menunjukkan ketanggapannya sebagai perawat yang senantiasa melayani kebutuhan pasien. Menurut (Diah, 2009) *responsiveness* merupakan keinginan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, dengan siap, cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat. (Murhayati, 2014) dalam penelitian mengungkapkan 68% pasien belum puas dengan daya tanggap perawat, yang didasarkan oleh hasil survei kepuasan tahun 2012 oleh bagian mutu pelayanan keperawatan karena umumnya pasien datang ke rumah sakit membutuhkan perhatian dan ingin segera mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

3. Hubungan antara *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Analisa bivariat pada tahap ini diteliti “Hubungan antara *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta” dengan menggunakan uji *Spearman-Rank*, dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.11. Tabulasi Silang antara *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Komunikasi Perawat	Tingkat kepuasan pasien				Total		P value	Korelasi Koeffisien
	Tidak puas		Puas		n	%		
	N	%	n	%				
Tidak Baik	53	57,6	8	8,7	61	66,3	0.00	0.472
Baik	13	14,1	18	19,6	31	33,7		
Total	66	71,7	26	28,3	92	100		

Sumber: Data Primer 2020

Terdapat paling besar presentase komunikasi perawat *empathy* tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 57,6% (53 responden) dan presentase. , responden merasakan bahwa perawat dinilai belum menunjukkan sikap dan perilakunya yang mau untuk mendengarkan dan memperhatikan kondisi pasien. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) sikap dan perilaku tenaga kesehatan untuk bersedia mendengarkan, mengerti, memahami, dan memperhatikan pasien lebih dalam. Perawat bersedia mendengarkan keluhan pasien dan membantu untuk mengurangi atau

menyembuhkan keluhannya. Sesuai dengan pendapat Bratha (2008) dalam penelitian (Zein Yahya, 2017) seorang perawat dengan empatinya akan membantu pasien. Perawat berkeharusan bersikap baik dan santun kepada seluruh pasien, baik itu bayi yang baru lahir sampai orang lanjut usia sekalipun. Sikap ini didasarkan pada pemikiran, pilihan sikap yang benar dan tepat dalam segala situasi, yaitu tempat dan waktu.

4. Hubungan antara *Respect* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Analisa bivariat pada tahap ini diteliti “hubungan antara *Respect* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta” dengan menggunakan uji *Spearman-Rank*, dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.12. Tabulasi Silang antara *Respect* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Komunikasi Perawat <i>Respect</i>	Tingkat kepuasan pasien				Total		<i>P value</i>	Korelasi Koeffisien
	Tidak puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	47	51,1	4	4,3	51	55,4	0.00	0.506
Baik	19	20,7	22	23,9	41	44,6		
Total	66	71,7	26	28,3	92	100		

Sumber: Data Primer 2020

Terdapat paling besar presentase komunikasi perawat *respect* tidak baik berdampak pada penilaian pasien yang tidak puas sebesar 51,1% (47 responden) dan presentase. Dalam hal ini perawat dinilai belum menunjukkan rasa hormat yang tinggi kepada pasien dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap semua pasien yang datang. Hal ini sejalan dengan temuan dari Sembiring dan Munthe (2019) yang menyatakan bahwa perawat yang dinilai kurang baik dalam memberikan pelayanan karena perawat masih jarang memperkenalkan diri sebelum memulai tindakan keperawatan, dan jarang tersenyum. Penelitian Siregar dan Yahya (2017) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dari perawat disebabkan oleh perawat yang telah dapat merealisasi diri, membina hubungan interpersonal dengan klien serta memfasilitasi tumbuhnya hubungan yang baik. Komunikasi yang baik dari perawat dengan senantiasa menjaga tata karma dan sopan santun yang baik dalam bersikap terhadap pasien, akan mampu mengurangi kekhawatiran pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

1. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*attending skill*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ($p = 0,000 < 0,05$). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,490 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.
2. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*Responsiviness*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ($p = 0,000 < 0,05$). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,457 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599

3. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*Empathy*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ($p = 0,000 < 0,05$). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,472 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.
4. Terdapat Hubungan Komunikasi Perawat (*Respect*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Queen Latifa Yogyakarta ($p = 0,000 < 0,05$). Dengan kekuatan uji nilai koefisien sebesar 0,506 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang, karena berada pada rentang 0,400 – 0,599.

SARAN

1. Bagi RSUD Queen Latifa Yogyakarta
Hasil penelitian ini dapat mempertahankan kualitas sumber daya manusia keperawatan sebagai memberi pelayanan keperawatan khususnya sikap dan ketrampilan dalam berkomunikasi dan melakukan pelatihan komunikasi keperawatan.
2. Bagi Stikes Wira Husada
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran cara teknik komunikasi perawat yang baik serta diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi kepastakaan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan atau informasi hasil penelitian terkait dengan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- (1) Abraham Wahyu, N. (2009). Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dan Pasien. Jurusan Ilmu Komunikasi. Universitas Sebelas Maret.Surakarta. <https://core.ac.uk/download/pdf/12352035.pdf>. Diakses tanggal 20 Februari 2020 pukul 20.30. wib
- (2) Agustriani, P. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Komunikasi Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Mulia Kabupaten Bekasi Tahun 2015*. Universitas Indonesia. Jakarta. <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/download/2190/728>. Diakses tanggal 25 februari 2020 pukul 07.31. WIB.
- (3) Anjaryani, Diah W. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Tentang Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Tugurejo Semarang. *Magister Promosi Kesehatan Sumber Daya Manusia*. Universitas Diponegoro. Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/23824/>. Di akses tanggal 20 Maret 2020 Pukul 18.30 WIB.
- (4) Bayangkara, Nyoto.2013.*Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Dinas POLRI*. <https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/download/737/422>. Diakses tanggal 13 Maret 2020 Pukul 20.00.WIB.
- (5) Cahyani, N. (2018). Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Di Satu Rumah Sakit Swasta. Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan. Universitas Pelita Harapan. Tangerang. <http://repository.uph.edu/3325/1/Title.pdf>. Diakses tanggal 25 Februari 2020. Pukul 19.00. WIB.

- (6) Darsini. (2015). Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat di Ruang Kana Rumah Sakit Gatoel. *NurseLine Journal*. Vol. 1 No. 1. Stikes Insan Cendekia Medika. Jombang. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/NLJ/article/download/3829/2985/>. Diakse 05 April 2020. Pukul 13.30. WIB.
- (7) Fandy Tjiptono. (2009). *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*, Yogyakarta : Andi
- (8) McCabe, Warren L & Smith, J.C. (2004). *Operasi Teknik Kimia. Alih Bahasa Jasiji, E.Ir. Edisi ke-4. Penerbit Erlangga* : Jakarta.
- (9) G.D Kandou. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tamboriri Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 7 No. 4*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23117/22812> .Diakses 18 April 2020. Pukul 08.17 WIB.
- (10) Hajriani. (2013). Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar. *Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin . Makassar*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/3171/1/hajriani.pdf>. Diakses pada tanggal 30 Februari 2020. Pukul 19.46. WIB.
- (11) Hamid. (2009). *Konsep Perawat Ideal Dalam Pengetahuan, Keterampilan, Etik, dan Etik Profesioanl*. RSUD Banyumas .
- (12) M. Affaq Umudy. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasein Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Managemen, Vol. 4 No.2*. Universitas Negeri Surabaya. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/17453>. Diakses pada tanggal 17 Februari 2020. Pukul 21.00. WIB
- (13) Mandala, David Aleksander. (2002) *.Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*.Universitas Airlangga Surabaya. <https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/download/737/422>. Diakses pada tanggal 01 Mei 2020. Pukul 17.00. WIB.
- (14) Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- (15) Notoatmojo, (2010). *Metode Penelitian Kesehatan, cetakan pertama*, Rineka Cipta Jakarta.
- (16) Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- (17) Nursalam. (2014). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Ed. 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- (18) Oktavianus, P (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Malang: *Jurnal Nursing News Volume 4, Nomor 1*. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/1503/1070>. Diunduh pada 15 Maret 2020. Pukul 16.00 WIB.
- (19) Rika, S (2018). *Buku Ajar Keperawatan 2. Cetakan Pertama*. Andalas University Press. Padang.

- (20) Rusnoto, Rika, Purnomo M, Tri P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Yogyakarta: *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. Vol.10. No.2. 343-349 . <https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/737>. Di akses pada 3 Januari 2020 pukul 21.00 WIB
- (21) S, Supriyanto, Ernawati,. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edited by O. HS. Andi : Yogyakarta.
- (22) Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.