

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Elvinaro & Bambang Q Annes. 2009. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Endang Kusuma. 2009. *Transaksi Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Bungin, M. Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Damaiyanti, Mukhrimah. 2010. *Komunikasi Terapeutik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Professional books.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Komala, Lukiati. 2009. *Ilmu komunikasi*. Bandung: Widya Padjajaran.

- Lalongkoe , Maksimus Ramses. 2013. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, Christopher, Jochen wirtz , Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- M. Taufik & Juliane. 2010. *Komunikasi Terapeutik dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Machfoedz, Mahmud . 2004. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta: Ganbika.
- Murwani, Arita. 2009. *Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Nasehudin, Toto Syatori & Drs. Nanang Ghozali, M.Ag. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nazir, Ph. D . 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nirwana. 2006. *Service Marketing Strategy*. Malang: Dioma.
- Nurhasanah, Nunung. 2010. *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan* . Jakarta: Trans Info Media.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2010. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan & Akdon. 2005. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Gempur. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba empat.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data dan Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1992. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, & Ir. Bagio Nugroho Karno. 2011. *Riset Pemasaran dan konsumen*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taniredja, Tukiran & Hidayati Mustafidah, S.Si.,M.Kom. 2011. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip - Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Zeithaml VA., Parasuraman A., Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zikmund, William G., Barry J Babin., Jon C Carr., & Mitch Griffin. 2010. *Business Research Methods, Eight Edition*. Ohio: South Western, Cengage Learning.

Skripsi

- Asmita W , Putri. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik umum instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Skripsi pada Universitas Diponegoro: Tidak Diterbitkan.
- Erwita. 2013. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik (Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif dan Kesetaraan) Bidan terhadap Kenyamanan Ibu Pra Persalinan di Wilayah Kerja Kecamatan Medan Marelan*. Skripsi pada Universitas Sumatra Utara: Tidak Diterbitkan.

Ilham, Muhammad Adiul. *Efektivitas Komunikasi Terapeutik terhadap Penurunan Tingkat Kecemasan Orang Tua yang Anaknya Dirawat di Ruang ICU RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 201*. Skripsi pada Universitas Sumatra Utara: Tidak diterbitkan.

Jurnal

Amelia, Rezki, Asiah Hamzah, & M. Syafa .2014.*Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Paien Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makasar 2013*. Jurnal Universitas Hasanuddin. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 3 (1) , 1- 8. Universitas Hasanudin Makasar.

Azizah, Siti, Puji Lestari & Liya Novitasari . 2013. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Kecemasan Lansia yang Tingga di Balai Rehabilitasi Sosial “Mandiri”Pucang Gading Semarang*. Jurnal Keperawatan Jiwa, 1(1), 88-97. STIKES.

Citak, Ebru Akgun, Ebru Kilicarslan Toruner & Nebahat Bora Gunes. 2013. *Exploring Communication Difficulties In Pediatric Hematology: Oncology Nurses*. Journal of Cancer Prevention, 14 (9), 5477-5482. Baskent University.

Hakim, M. Lukman & Kukuh Sinduwiatmo. 2013. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek Gempol Pasuruan*. Jurnal FISIP, 2(1), 1–106. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

McCabe, Catherine. 2002. *Nurse–patient communication: an exploration of patients’ experiences* . Journal of Clinical Nursing, 13, 41–49. Trinity Centre for Health Sciences, St James’s Hospital.

Mullan, Barbara A. & Emily J. Kothe. 2010. *Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance*. Journal of Nurse Education in Practice, 10, 374- 378. The University of Sydney.

Narenjiha, Mahsa, Shahpar Haghghat, Hamidollah Bahaddor, Jila Shajari, Seyed & Behnamedin Jameie. 2012. *The Importance of Physicians’ Communication Skills and Patients’ Satisfaction*. Journal of Medical Sciences, 1(2), 57- 61. Tehran University of Medical Sciences.

Ridd, Matthew, Alison Shaw, Glyn Lewis and Chris Salisbury. 2009. *The patient–doctor relationship: a synthesis of the qualitative literature on patients’ perspectives*. Journal of General Practice, 59 (561), 116-133. Academic Unit of Primary Health Care, Department of Community Based Medicine, University of Bristol.

Sustrami, Dya. 2012. *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dan Kepuasan Keluarga yang Anggotanya dirawat di Paviliun VI B Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*. Jurnal Ilmiah Keperawatan, 3(2), STIKES Hang Tuah Surabaya.

Witojo, Djoko & Arif Widodo. 2008. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Penurunan tingkat Perilaku Kekerasan Pada Pasien Skizofrenia Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta*. Jurnal Ilmu Keperawatan, 1 (1), 1- 6. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Internet

Departemen Kesehatan. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010*. Diakses pada bppsdmk.depkes.go.id (11 November 2014, 19: 20).

Departemen Kesehatan. 2004 . *Undang – Undang Republik Indonesia nomor 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran*. Diakses pada <http://www.depkes.go.id/> (11 November 2014, 19: 20).

Departemen Kesehatan. 2009. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Diakses pada <http://www.depkes.go.id/> (11 November 2014, 19: 30).

Departemen Kesehatan. 2007. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 938 Tahun 2007 tentang Standar Asuhan Kebidanan*. Diakses pada www.kesehatanibu.depkes.go.id (26 Februari 2015, 21: 00).

Departemen Kesehatan. 1996. *Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan*. Diakses pada www.hukor.depkes.go.id (26 Februari 2015, 21: 00).