

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Babbie, E. (2021). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Rukajat, Ajat. (2018) Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach. Cetakan pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Kementerian Kesehatan. (2018). *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar*.
- Kementerian Kesehatan. (2023). *Survei Kepuasan Pelanggan*.
<https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan/>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories Of Human Communication* (11th ed.). Waveland Press, Inc.
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing Research: An Applied Orientation* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (15th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2014). *Basics of Social Research: Qualitative & Quantitative Approaches* (3rd ed.). Pearson Education Limited.
- Nugraheni, Y. D., & Sulistyaningsih. (2023). *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Skripsi. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Permenkes. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi*.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.

- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Sitorus, R. M. T. (2020). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. Scopindo Media Pustaka.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi, Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (E. Risanto (ed.)). Penerbit Andi.
- West, R., & Turner, L. H. (2022). *Interpersonal Communication*. SAGE Publications.

Jurnal

- Buulolo, E., Simamora, P. R., & Pinem, S. H. (2023). Peranan Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Aramo Kabupaten Nias Selatan. *JURNAL SOCIAL OPINION: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(2), 98–109.
- Hamdiah, D., & Budiyanto, A. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Faletehan Health Journal*, 11(1), 39–44.
- Husna, A., Kadir, A., & Wahyuni, S. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 134–138.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
- Khairiyah, M., Syakurah, R. A., Novrikasari, Windusari, Y., & Fajar, N. A. (2023). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien: Studi terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(3), e1309. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1309>
- Novita., Safitri, D. (2021) 'Pendekatan komunikasi Antar Budaya Pada public relations Kompas Gramedia Dalam Membangun Komunikasi Empati', *Communications*, 3(2), pp. 108–119. doi:10.21009/communications.3.2.1.

- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 55–71.
- Sari, E., Mahayaty, L., & Puspitasari, M. (2022). Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–9.
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38.
- Tudang, Y. A., Massyat, M., & Masyhadiah. (2020). Hubungan Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kondosapata Mamasa. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 2(2), 386–391.
- Wijaya, S., Sukanto, E., & Wiyadi. (2023). Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Bougenvil RSUD Taman Husada Bontang. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(4), 939–948.
- PUTRI, K.Y. *et al.* (2020) 'The antecedents and consequences of E-HEALTH literacy in the pharmaceutical industry: An Agenda for Future Research', *International Journal of Applied Pharmaceutics*, pp. 1–6. doi:10.22159/ijap.2020v12i6.39069.