

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D., Ramdan, M. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*, 56, 56–66.
- Asih, G. Y., & Pratiwi, M. M. S. (2010). Perilaku Prososial Ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 33–42.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz.
- Astarini, K., & Pradianata, M. J. (2015). The Importance Of Nurse's Empathy Behavior In Implementing Nursing Care Nurse's Empathy Behavior In Implementing Nursing Care. *Jurnal STIKES*, 8(1), 205–0921.
- Astuti, Y. S. (2014). *Hubungan Antara Empati dengan Perilaku Prososial pada Karang Taruna di Desa Jetis, Kecamatan Baki, Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Doctoral dissertation
- Azizah, L. M., & Lailiyah, K. (2019). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Pavilyun Rumah Sakit Daerah Sidoarjo*. (STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto.
- Baron, R. A., & D, B. (2002). *Psikologi Sosial Jilid 2 (Kesepuluh)*. Jakarta: Erlangga.
- Berry, L. L., & Parasuraman. (1991). *A Marketing Services*. New York: The Free Press.
- Butarbutar, R., & Fathi, A. (2018). Gambaran Empati Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsup H. Adam Malik Medan. *Talenta Conference Series: Tropical Medicine (TM)*, 1(1), 1–5.
- Damopalii, S. H., Tucunan, A. A. ., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK III Manado. *KESMAS*, 7(5).
- Dedi, B., Setyowati, S., & Afiyanti, Y. (2008). Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Sebuah Rumah Sakit di Bandung: Studi Grounded Theory. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 40–46.
- Dezaneru, R. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Penerapan

Senyum, Salam, Sapa (3S) Dalam Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Jambi. Universitas Jambi: FKIP

Donsu, J. D. T. (2016). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33.

Goleman, D. (1999). *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Gunarsa, S. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.

Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna YANKESTIS dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan*, VII(2), 1–8.

Hansen, H. (2003). Antecedents to Customer Disclosing Intimacy with Service Employees. *Journal of Service Marketing*, 17(6), 573–588.

Harahap, M. A., & Graharti, R. (2018). Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran. *Medula*, 8(4), 102–107.

Hariyanto, K. (2014). *Faktor-Faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Kedekatan Hubungan dalam Pemberian Layanan Kredit Perbankan Kepada Usaha Mikro serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. STIE PERBANAS: Doctoral Dissertation

Haryati, A., Wibowo, M. E., & Mulawarman, M. (2017). Model Bimbingan Kelompok Teknik Sociodrama untuk Meningkatkan Empati Siswa SMP. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 6(1), 28–33.

Hasdianah, Siyoto, S., Indasah, & Wardani, R. (2015). *Buku Ajar Dasar-Dasar Riset Keperawatan (Pertama)*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Hidayat, A. A. A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Husnati, N. Y., Setiawati, E. P., & Sunjaya, D. (2016). Perbandingan Kepuasan Pasien Eks ASKES dan Non-ASKES di Puskesmas Pada Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Sistem Kesehatan*, 1(3), 145–151.

Iskandar. (2013). *Keperawatan Profesional*. Jakarta: In Media.

Jiwantoro, Y. A. (2017). *Riset Keperawatan: Analisis Data Statistik Menggunakan SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2017). *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI* (pp. 1–12). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, A. (2004). *Dasar - Dasar Pemasaran*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Gramedia.
- Kozier, Erb, & Blais. (1997). *Profesional Nursing Practice: Concept & Perspectives*. Cetakan Ketiga. California: Addison Wesley Publishing Inc.
- Lindawati, S. H. (2018). *Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Provider dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Paviliun Bougenville Rsu Dr. H. Koesnadi Bondowoso*. Universitas Muhammadiyah Jember: FIKES.
- Nurhayati. (2014). Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *Jurnal Health Quality V, Vol. 4*(No. 2), Hal. 77-141.
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan, 2*(II), 2302–1152.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Santoso, S. (2017). Kompetensi Komunikasi Interkultural Staff Warga Negara Jerman dan Indonesia di Wisma Jerman - Surabaya Pendahuluan. *Jurnal E-Komunikasi, 5*(1), 12.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal), 6*(2), 116–126.

- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Media.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29.
- Solekhah, A. M., Athikah, T. P., & Istiqomah, M. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Empati Terhadap Perilaku Prososial Pada Anak Sekolah Dasar*. Universitas Negri Semarang, (0291), 86–90.
- Sumiyanti. (2016). Strategi Komunikasi Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangata Kota Denpasar. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 12(I).
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E. (2018). *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara*. 7(3).
- Syamsuddin. (2014). Perilaku Caring Perawat Dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit X Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Daakwah Dan Komunikasi*, V(9).
- Tappen. (1995). Nursing Leadership and Management: Concept & Practice. *Journal for Nurses in Professional Development*, 11(5), 280.
- Taufik. (2000). *Hubungan Empati Dengan Intensi Prososial pada Siswa-Siswi Muhammadiyah Mataram*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Fakultas Psikologi.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Atara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkt Kepuasan Paasien di Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Triyana, Y. F. (2012). *Teknik Prosedural Keperawatan*. Jogjakarta: D-Medika.
- Undang- Undang RI. (2014). *Undang-undang RI No. 38. (10), 2–4*.
- Wardani, I. K., Koeswo, M. K., & Sarwiyata, T. W. (2018). Efektifitas Pelatihan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Petugas Informasi Dan Pendaftaran Rumah Sakit. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 15(2), 71.
- Wardhono. (2012). *Menuju Keperawatan Profesional*. Semarang: Akper Depkes.
- Watson. (1984). *Psychology science and application*. Illionis: Scoot Foresmar and

Company.

Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Cetakan Pertama. Surabaya: Airlangga University Press.

Wowor, J., Rumayar, A. A., Maramis, & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Jurnal KESMAS*, 8(6), 560–567.

Zeithaml, V. ., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing, American Marketing Association*.

