

## DAFTAR PUSTAKA

- Harun, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukohardjo dengan Metode Servqual*, Tesis Kajian Administrasi Rumah Sakit, FKMUI, Depok, 1994.
- Ingerani, dkk., *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Propinsi DKI Jakarta*. Laporan Penelitian Kerjasama Dinkes Prop. DKI Jakarta dan Badan Litbangkes Depkes RI, Jakarta, 2002.
- Iswardono, *Analisa Regresi dan Korelasi*, BPFE, Yogyakarta, 2001
- Keliat, Budi Anna. 1992. *Hubungan Terapeutik Perawat-Klien*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A.dan L Berry, *Delivering Quality Service*, The Free Press A Division of Mac Millan inc, New York, 1991.
- Potter, P.A & Perry, A.G. (1993) *Fundamental of Nursing Concepts, Process and Practice*. Thrd edition. St.Louis: Mosby Year Book
- Potter & Perry. 1999. *Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Purwanto, Heri. 1994. *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung : CV ALFABETA
- Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. 2001.
- Suryani. 2005. *Komunikasi Terapeutik : Teori dan Praktik*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Stuart.G.W. & Sundeen.S.J.(1998) . *Buku Saku Keperawatan Jiwa*.Alih Bahasa: Achir Yani S. Hamid. ed ke-3. Jakarta, EGC
- <http://robbybee.wordpress.com/2009/10/06/komunikasi-terapeutik/>
- <http://harnawatiaj.wordpress.com/2008/06/23/komunikasi-terapeutik/>