

## PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN

**Mahyana\*, Efridariani Sari Gulo, Erwasan Laia, Reli Sugianto, Sunarti**  
Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Universitas Prima Indonesia, Gg. Madrasah,  
Sei Agul, Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia 20117  
[\\*mahyana6460@gmail.com](mailto:mahyana6460@gmail.com)

### ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan hal yang penting bagi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Komunikasi yang baik dapat membina rasa saling percaya antara perawat dengan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas asuhan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. Penelitian korelasi dengan desain cross-sectional. Sampel terdiri dari 65 pasien. Instrumen kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dengan nilai validitas 0,80 dan 0,87 dan reliabilitas cronbach alpha 0,79 dan 0,86. Analisa data menggunakan korelasi Pearson. Hasil penelitian didapatkan terhadap pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien  $p=0,00$  ( $p<0,05$ ).

Kata kunci: kepuasan pasien; komunikasi terapeutik; perawat

### *EFFECT OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION*

#### **ABSTRACT**

*Therapeutic communication is important for nurses in nursing care. Good communication can foster trust between nurses and patients and can increase patient satisfaction and quality of care. The purpose of this study was to determine the effect of therapeutic communication on patient satisfaction. Correlation research with cross-sectional design. The sample consisted of 65 patients. Therapeutic communication questionnaire instrument and patient satisfaction with the validity 0,80 and 0,87 and reliability test with cronbach alpha 0,79 and 0,86. Data analysis using Pearson correlation. The results were obtained for the effect of therapeutic communication on patient satisfaction  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ).*

*Keywords: nurse; patient satisfaction; therapeutic communication*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan harus dapat memberi respon tuntutan yang berkembang sehingga dapat mengikuti persaingan dengan institusi pemberi pelayanan yang lain. Rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan untuk dapat memenuhi persaingan tersebut misalnya dengan memberikan pelayanan yang bermutu (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul, yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang didapat seorang pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tolak ukur yang mampu dijadikan untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit yaitu kepuasan pasien. Mutu pelayanan rumah

sakit berhubungan dengan kepuasan pasien (Nursalam, 2011).

Pasien yang merupakan pengguna jasa keperawatan sudah seharusnya akan menuntut suatu pelayanan keperawatan yang sesuai yang memenuhi haknya, yaitu memperoleh pelayanan keperawatan yang paripurna. Seorang pasien akan mengeluh jika perilaku *caring* yang diberikan perawat tidak memberikan kepuasan bagi dirinya. Oleh karena itu, untuk mempertahankan pelanggan, suatu rumah sakit harus memberikan keinginan serta harapan atas pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah komunikasi terapeutik (Lahendri, Muzakkir, & Gunawan, 2016).

Komunikasi terapeutik yaitu suatu interaksi antara pengirim dan penerima pesan yang mempunyai tujuan berupa pemulihan kesehatan seseorang yang sedang sakit. Pengertian lain menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan teknik komunikasi petugas kesehatan secara verbal (lisan) dan nonverbal yang memiliki fokus pada kebutuhan pasien (Sasmito, 2018).

Pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan adanya komunikasi terapeutik sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan, jika perawat dengan keterampilan komunikasi secara terapeutik akan mampu menjalin hubungan rasa percaya diri pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan memberikan peningkatan citra profesi keperawatan dan rumah sakit (Putra, 2011).

Komunikasi merupakan sarana terjalinnya hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan yang dapat melihat perubahan tingkah laku yang terjadi pada pasien, yang merupakan kunci keberhasilan tindakan kesehatan yang dilakukan sebagai tolak ukur kepuasan pasien (Lahendri, dkk., 2016). Seorang perawat dalam menjalankan tugas-tugasnya, penggunaan komunikasi dalam bidang keperawatan merupakan dasar dan kunci bagi seorang perawat. Komunikasi merupakan suatu proses menciptakan suatu hubungan antara perawat dan pasien serta dengan tenaga kesehatan lainnya, namun jika tanpa komunikasi seseorang akan merasa terasing. Sehingga tanpa komunikasi pula, suatu tindakan keperawatan akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan klien (Riyaldi, 2016).

Pelayanan keperawatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dapat dilakukan dengan membina hubungan

komunikasi yang mampu memberikan kesembuhan pada pasien (komunikasi terapeutik). Jika komunikasi terapeutik diterapkan dengan efektif dengan memperhatikan pengetahuan, sikap dan cara yang digunakan, sangat berpengaruh pada masalah psikologis pasien, pasien akan mengetahui tindakan apa yang sedang dilakukan dan rencana apa yang akan dilakukan selama dirumah sakit sehingga akan mengatasi masalah kecemasan dan ketakutan pasien terhadap penyakitnya (Priyo, 2018).

Komunikasi terapeutik terdapat beberapa tahapan yaitu pada tahapan pre interaksi, seorang perawat diharapkan agar mempunyai kemampuan mengenali sebelum kontak dengan pasien, selanjutnya tahap orientasi yaitu tahap dimana perawat akan mengenali yang dirasakan oleh pasien, pada tahap kerja yang merupakan hal yang paling utama dalam suatu tujuan, dan yang terakhir adalah tahap terminasi dimana tahap akhir perawat menciptakan realita perpisahan, mengevaluasi hasil tindakan yang dilakukan dan perencanaan kontak tindak lanjut (Priyo, 2018).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013), bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA dengan nilai  $p$  value  $0,000 < \alpha < 0,05$ . Komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien, di RSUD Dr. Zainoel Abidin sendiri komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat mencapai 53,8% yang dikategorikan baik, yang dibagi pada tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Pada penelitian ini tahap kerja merupakan komponen penting dalam tingkat kepuasan pasien yang mencapai 35,9 % merasa puas.

Penelitian lainnya yang mendukung yaitu oleh Nastiti dan Astarini (2016), komunikasi terapeutik berhubungan sangat kuat terhadap kepuasan pasien dengan

nilai *p-value* 0,000 di rumah sakit Dr. Wahidin Sudiro Husodo. Komunikasi terapeutik berperan penting dalam pelayanan di IGD RSUD Jogja, karena komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang ditandai dengan *p value*  $0,000 < 0,005$ .

Penelitian lainnya yang mendukung yaitu di ruang rawat inap Pringgodani di Rajawali Citra Hospital Bantul, Yogyakarta menunjukkan 49.1% komunikasi terapeutik perawat baik, dan 68,4% merasa puas dengan penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien dengan nilai *p value*  $0,003 < \alpha 0,05$  (Siti, dkk, 2016).

Penelitian terkait rawat inap lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Barakati, Karame, Kandari (2016), dengan hasil penelitian komunikasi terapeutik berpengaruh dengan kepuasan pasien di rawat inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Komunikasi yang baik merupakan wujud pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit yang akan menyebabkan kenyamanan pada pasien, sehingga akan menimbulkan rasa senang, dan meningkatkan kepuasan pada pasien yang sedang dirawat. (Bakarati, Karame, & Kandary, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Suhaila (2017), Komunikasi terapeutik yang diteliti ada 3 tahap yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Hasil uji analisis komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta didapatkan nilai yang signifikan ( $p < 0,05$ ), tahap oerientasi (3,362,  $p = 0,001$ ), tahap kerja (2,188,  $p = 0,030$ ) dan tahap terminasi (2,151,  $p = 0,033$ ) yang berarti terdapat pengaruh komunikasi terapeuetik perawat terhadap kepuasan pasien di instalasi bedah sentral RSUD Kota Yogyakarta, tahap orientasi komunikasi terapeuetik merupakan tahap yang paling berpengaruh terhadap

kepuasan pasien (Suhaila, Erda Studi, Manajemen, Sakit, Pascasarjana, & Yogyakarta, 2017).

Penelitian lainnya yang mendukung yaitu oleh Simanjuntak (2019), Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan uji Chi-Square diperoleh nilai  $p = 0,028 < \alpha = 0,05$  yang artinya ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi one day care di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Kesimpulan penelitian untuk pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien kemoterapi one day care mayoritas baik, Kepuasan pasien kemoterapi one day care mayoritas puas, ada hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi one day care di Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Saran Bagi Rumah sakit mempertahankan komunikasi terapeutik perawat yang di lakukan kepada pasien sehingga pasien tetap merasa puas dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia bidang keperawatan yang berpengalaman khususnya sikap dan keterampilan dalam berkomunikasi sehingga pasien tetap merasa puas (Simanjuntak, 2019).

Menurut Aswad, Mulyadi dan Lolong (2015), dalam penelitiannya “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H.Chasan Boesoerie Ternate”, komunikasi berpengaruh pada kepuasan pasien di IGD dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di IGD berpengaruh pada kepuasan pasien walaupun terkadang pelayanan IGD jarang memperhatikan komunikasi. (Aswad & Lolong, 2015)

Uraian tersebut penelitian diatas maka peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam tentang pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan

pasien. Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat lantai V RSUD Mitra Medika Medan.

## METODE

Penelitian ini merupakan korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Sampel terjadi dari 65 pasien rawat inap dengan total sampling. Penelitian ini menggunakan instrument kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Ketentuan penilaian kuesioner komunikasi terapeutik menggunakan skala gutman dimana (4) Selalu, (3) Sering, (2) Kadang-kadang, dan (1) Tidak pernah. Hasil ukur Baik (46 – 60), Cukup (31 – 45), dan Kurang (15 – 30). Ketentuan penilaian kuesioner kepuasan pasien menggunakan skala gutman Dimana (2) ya dan (1) tidak. Hasil ukur Sangat Puas (34 – 38), Cukup Puas (29 – 30), dan Tidak Puas (19 – 23. Nilai uji validitas 0,80 dan 0,87 dan reliabilitas cronbachalfa 0,79 dan 0,86. Penelitian dilakukan pada Mei 2019 di RSUD Mitra Medika Medan.

Penelitian dilakukan pada Mei 2019 di RSUD Mitra Medika Medan. Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian. Responden diminta kesediaannya untuk menjadi responden dan dibagikan kuesioner. Bila responden bersedia untuk menjadi responden penelitian, peneliti meminta untuk menandatangani surat persetujuan sebagai responden (*informed consent*). Sebelum mengisi kuesioner peneliti terlebih dahulu menjelaskan cara pengisian kuesioner pada

responden dan mengingatkan responden untuk mengisi kuesioner secara teliti dan cermat serta tidak ada pernyataan yang tidak dijawab, kemudian responden diberi kesempatan untuk bertanya apabila ada pertanyaan yang tidak dipahami. Setelah responden selesai mengisi kuesioner, kuesioner dikumpulkan kembali oleh peneliti dan diperiksa kelengkapannya, apabila ada yang tidak lengkap diselesaikan saat itu juga. Data yang telah terkumpul dianalisa. Analisa data bivariat menggunakan uji statistik *chi-square*. Nilai signifikansi yang ditetapkan  $p < 0,05$ . Analisa bivariate dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Prima Indonesia No. 047/KEP/UNPRI/V/2020 dan peneliti juga meminta persetujuan dari responden dengan informed consent.

## HASIL

Tabel 1, proporsi jumlah pasien perempuan lebih tinggi dari pada laki – laki 64,60%, beragama islam 53,80%, mayoritas pasien berusia 31 – 40 Tahun 52,30%, pasien berprofesi sebagai karyawan swasta 32,30%, pendidikan terakhir pasien mayoritas SMA 50,80%. Tabel 2. komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori baik. Tabel 3 kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas. Tabel 4 komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2.  
Komuikasi Teraupetik Perawat (n=65)

Kategori	f	%
Baik	45	69,2
Cukup	20	30,8

Tabel 3.  
Kepuasan Pasien (n=65)

Kategori	f	%
Sangat Puas	41	63,10
Puas	11	16,90
Cukup Puas	13	20,00

Tabel 1.  
 Karakteristik Responden Penelitian (n=65)

Karakteristik	f	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	42	64,60
Laki – laki	23	35,40
<b>Agama</b>		
Islam	35	53,80
Katolik	13	20,00
Protestan	12	18,50
Budha	5	7,70
<b>Usia</b>		
<30 Tahun	23	35,40
31 – 40 Tahun	34	52,30
41 – 50 Tahun	6	9,20
>50 Tahun	2	3,10
<b>Riwayat Pekerjaan</b>		
Ibu Rumah Tangga (IRT)	14	21,50
Karyawan Swasta	21	32,30
Wiraswasta	18	27,70
PNS	7	10,80
Mahasiswa	3	4,60
Pensiunan	2	3,10
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
S1/S2	21	32,30
SMA	33	50,80
SMP	11	16,90

Tabel 4.  
 Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	Df	$X^2$ Hitung	p	
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas						
	f	%	f	%	f	%	f	%			
Baik	41	63,1	4	6,2	0	0	45	69,2	2	53,05	0,00
Cukup	0	0	7	10,8	13	20	20	30,8			

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdapat pengaruh antara komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Lantai V RSUD Mitra Medika Medan, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rorie, Pondaag, & Hamel tentang hubungan komunikasi keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap IRINA A RSUP Prof. Dr. R. Kandou Manado bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dengan hasil *p-value* 0,000.

Penelitian lainnya yang mendukung yaitu di ruang rawat inap Pringgodani di Rajawali Citra Hospital Bantul, Yogyakarta menunjukkan 49.1% komunikasi terapeutik perawat baik, dan 68,4% merasa puas dengan penelitian ini menunjukkan bahwa

ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien dengan nilai *p value*  $0,003 < \alpha 0,05$  (Misi & Indrayana, 2015).

Penelitian terkait rawat inap lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Barakati, Karame, Kandari (2016), dengan hasil penelitian komunikasi terapeutik berpengaruh dengan kepuasan pasien di rawat inap Interna Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. Komunikasi yang baik merupakan wujud pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit yang akan menyebabkan kenyamanan pada pasien, sehingga akan menimbulkan rasa senang, dan meningkatkan kepuasan pada pasien yang sedang dirawat (Bakarati et al., 2016)

Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian yang dilakukan oleh Putra (2013), bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA dengan nilai  $p$  value  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hal ini sesuai dengan penelitian Huda (2010) tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan di pasien di RS Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi perawat dengan hasil  $p$  value 0,000. (Putra, 2013)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumo (2017), bahwa terdapat Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tahap Orientasi, Tahap Kerja dan Tahap Terminasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat dan Poliklinik RSUD Jogja. Tahap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling mempengaruhi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah Tahap Terminasi, sedangkan Komunikasi Terapeutik Perawat yang paling mempengaruhi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja adalah Tahap Orientasi (Kusumo, 2017).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardhani (2019), bahwa terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Karanganyar, tetapi tidak terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat pada tahap kerja dan terminasi terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapat hubungan yang berpengaruh ini disebabkan peneliti hanya meneliti pada elemen komunikasi saja tidak secara keseluruhan elemen kepuasan (Kusumawardhani, Pratama, & Ibu, 2019).

Penelitian lain yang relevan yaitu yang dilakukan oleh Ladesvita (2017), bahwa secara keseluruhan rata-rata Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Warakas

Jakarta Utara yaitu Baik, menurut jenis kelamin, pendidikan, hanya saja masih ada ditemukan Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien khususnya di kategori *confounding* komunikasi terapeutik bernilai sedang dalam kepuasan dengan nilai 68%.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nanda (2019), bahwa terdapat pengaruh signifikan daya tanggap atau *responsiveness* sebesar 0,003 ( $< \alpha = 0,05$ ) terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan semakin bagus penilaian pasien terhadap daya tanggap atau *responsiveness* perawat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi awat Inap (IRNA) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Lebih dari 20% penilaian responden berada dalam kategori puas terhadap ketanggapan perawat (Saprilla, 2018).

Hal ini sesuai dengan pendapat Rorie, Pondaag, & Hamel (2015) bahwa pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah bagian utama dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga kualitas pelayanan keperawatan juga mempengaruhi pelayanan rumah sakit. Asumsi peneliti bahwa dalam setiap langkah asuhan keperawatan seorang perawat haruslah memiliki komunikasi terapeutik dengan komunikasi yang baik maka pasien akan merasa terlibat dalam kesehatannya, pasien juga mengetahui apa-apa saja tindakan yang dilakukan kepadanya, sehingga pasien percaya terhadap segala tindakan yang dilakukan kepadanya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat. (P.A., L, & R, 2014)

Menurut Nursalam (2011), Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul, yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang didapat seorang pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Seorang perawat dalam melaksanakan

pelayanan keperawatannya menggunakan komunikasi terapeutik. (Nursalam, 2015)

Komunikasi terapeutik yaitu suatu interaksi antara pengirim dan penerima pesan yang mempunyai tujuan berupa pemulihan kesehatan seseorang yang sedang sakit. Pengertian lain menyebutkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan teknik komunikasi petugas kesehatan secara verbal (lisan) dan nonverbal yang memiliki fokus pada kebutuhan pasien (Sasmito, 2010).

Menurut Putra (2011), Jika perawat dengan keterampilan komunikasi secara terapeutik akan mampu menjalin hubungan rasa percaya diri pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan memberikan peningkatan citra profesi keperawatan dan rumah sakit. Dengan demikian, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat terhadap perawat dan pelayanan rumah sakit. Semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. (Putra, 2013).

## SIMPULAN

Pengamatan terhadap hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien sangat penting. komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan citra institusi rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S. M., & Lolong, J. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan, Vol. 3 Nom.*
- Bakarati, C. A., Karame, V., & Kandary, V. A. (2016). Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Ineterna Rumah SAKIT Pancana Kasih Manado. *Journal Community & Emergency Nursing*

*Science.*

- Kusumawardhani, O. B., Pratama, K., & Ibu, K. (2019). *Analisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud karanganyar.* 199–213.
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1), 72–81.*
- Lahendri, Muzakkir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Managemen, Vol. 1 Nom.*
- Misi, Z. S., & Indrayana, S. (2015). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia.*
- Nursalam, N. (2015). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional.* Jakarta: Salemba Medika.
- P.A., R., L, P., & R, H. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Paasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan.*
- Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan, Vol. 1 Nom.*
- S, R. (2016). *Hubungan Motivasi Kerja dan Lama Kerja Perawat dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Rumah Sakit PKU*

*Muhammadiyah Kota Gede  
Yogyakarta.*

Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>

Sasmito, P. (2010). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik oleh Perawat pada Pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2).

Simanjuntak, Y. T. (2019). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Kemoterapi One Day Care Rumah Sakit Murni Teguh memorial Hospital medan*. 2(1), 110–123.

Suhaila, Erda Studi, P., Manajemen, M., Sakit, R., Pascasarjana, P., & Yogyakarta, U. M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Kota Yogyakarta. *Preceeding Health Architecture*, 1(1), 83–95.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Cetakan Ke). Jakarta: PT. Rineka Cipta.