

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD WATES**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Keperawatan  
Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:  
DEVI NADYANTIKA FIFTA ARWINDI  
201410201019**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD WATES

## NASKAH PUBLIKASI

**Disusun Oleh:**  
**DEVI NADYANTIKA FIFTA ARWINDI**  
**201410201019**

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Syarat Untuk  
Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta



Pada Tanggal:  
27 Juli 2018

Pembimbing

Rosiana Nur Imallah, S.Kep., Ns., M.Kep.

# HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD WATES

Devi Nadyantika Fifta Arwindi<sup>2</sup>, Rosiana Nur Imallah<sup>3</sup>

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul setelah memperoleh apa yang diharapkannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian *Korelasi* dengan rancangan *Cross Sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan sampel 71 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik analisis data menggunakan *Kendall Tau*.

**Hasil:** Hasil koefisien korelasi antar variabel antar variabel sebesar 0,000 yang menunjukkan terdapat hubungan dengan tingkat signifikan sebesar 0,514 yaitu sedang.

**Simpulan dan Saran:** Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates dan disarankan perawat agar lebih mempertahankan dan meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik dengan pasien serta melakukan upaya-upaya pengembangan ilmu pengetahuan.

**Kata Kunci** :Kepuasan pasien, Komunikasi Terapeutik

**Daftar Pustaka** :14 buku (2007-2015), 15 jurnal, 7 skripsi, 4 website

**Jumlah Halaman** :xi, 61 halaman,6 tabel, 2 gambar, 14 lampiran

---

<sup>1</sup>Judul Skripsi

<sup>2</sup>Mahasiswa PSIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Universitas Aisyiyah Yogyakarta

# THERAPEUTIC COMMUNICATION RELATIONSHIP OF NURSE WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN INPATIENT ROOM RSUD WATES

Devi Nadyantika Fifta Arwindi<sup>2</sup>, Rosiana Nur Imallah<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is the feeling of the patient who arises after obtaining what is expected. One of the factors that affect patient satisfaction is therapeutic communication. Therapeutic communication is applied by nurses in dealing with patients to increase mutual trust and if not applied will interfere with therapeutic relationships that have an impact on patient dissatisfaction

**Aim:** This study aims to determine the relationship of nurse therapeutic communication with the level of patient satisfaction in the inpatient ward RSUD Wates.

**Method:** This research is a correlation research with *Cross Sectional* design. The sample technique used is *Purposive Sampling* with a sample of 71 respondents who meet the inclusion criteria. The data analysis used *Kendall Tau*.

**Result:** The result of coefficient correlation between the variables was 0,000, which showed that there was a moderate significant correlation (0,514).

**Conclusion and Suggestion:** There is a relationship between nurse therapeutic communication with patient satisfaction level in inpatient wards RSUD Wates. And Suggestion nurse to better maintain and improve therapeutic communication skills with patients as well as make efforts to develop science.

**Keywords** : Patient Satisfaction, Therapeutic Communication

**References** : 14 books (2007-2015), 15 journals, 7 theses

**Number of pages** : ix, 61 pages, 6 tables, 2 pictures, 14 appendices

---

<sup>1</sup>Thesis Title

<sup>2</sup>School of Nursing Student, Faculty of Health Sciences, Universitas Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer of Universitas Aisyiyah Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun secara rohani. Berdasarkan hal tersebut pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat baik dari kalangan bawah sampai kalangan atas, tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata (Depkes RI, 2008).

Pelayanan kesehatan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada karena rumah sakit merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan (Solikhah, 2008).

Doghaiter (2010) mengemukakan bahwa rasa ketidakpuasan pasien terhadap

perawat biasanya muncul berkaitan dengan terbatasnya komunikasi antara pasien dan perawat, kurangnya perhatian perawat terhadap pasien dan cara perawat memberlakukan pasien. Selain menyebabkan munculnya negative marketing terhadap citra rumah sakit dan menurunkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit

Berdasarkan hasil survey kepuasan yang telah dilakukan pada rumah sakit swasta terjadi ketidakpuasan pasien rawat inap sebesar 55% (Laksono, 2008). Berdasarkan survey nilai indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan di RSUD Wates Kulon Progo, Di IKM Instalasi Rawat Inap memiliki nilai 75,03 ditahun 2015. Dan di Jawa Tengah mutu pelayanan keperawatan yang baik 98,5 % dengan kepuasan pasien 63,2 % (Anggraeni, 2010). Rendahnya mutu pelayanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan pasien sehingga perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa



percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Asmadi, 2008).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan perawat yang direncanakan dan berfokus pada kesembuhan pasien, dalam berkomunikasi dengan pasien dokter dan perawat menjadikan dirinya secara terapeutik dengan berbagai teknik komunikasi seoptimal mungkin dengan tujuan mengubah perilaku pasien kearah yang positif (Devi, 2012).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 januari 2018 dengan mengambil data observasi dan wawancara dengan pasien rawat inap di RSUD Wates kelas III memiliki pasien sebanyak 103 pada bulan Desember 2017. Peneliti melakukan wawancara terhadap keluarga maupun pasien. Pasien yang ditemui sebanyak 15 orang, 6 orang dari 15 orang menyatakan bahwa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat sedangkan sisanya yaitu 9 orang dari 15 orang menyatakan tidak puas akan pelayanan yang diberikan

oleh perawat. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif korelasi. Pendekatan pada penelitian ini yaitu *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang akan digunakan yaitu sebanyak 71 responden. Komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien diukur dengan kuesioner yang telah dikembangkan oleh peneliti, yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Uji Korelasi Kendal Tau dan mendapat hasil nilai P Value 0,000 dan nilai R Hitung 0,514.

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Wates, yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar Km.1 No 5 Wates Kulon Progo. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates memiliki luas kurang lebih 9.690,05 m<sup>2</sup>. RSUD Wates

merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang dibuka 24 jam, yang ada didalamnya mempunyai fasilitas-fasilitas diantaranya poliklinik, rawat inap, dan fasilitas penunjang.

Tabel 1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Pendidikan

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	<b>Usia</b>		
	Dewasa Awal(21-40 th)	21	29,6
	Dewasa Madya(41-60 th)	50	70,4
	Total	25	36,8
2	<b>Jenis kelamin</b>		
	Laki-laki	35	49,3

Lanjutan Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Pendidikan

3	Perempuan	36	50,7
	<b>Pendidikan</b>		
	SD	16	22,5
	SMP	23	32,4
	SMA	32	45,1
	Total	71	100

Berdasarkan tabel 1 hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur dewasa madya (41-60 tahun) sebanyak 50 responden (70,4 %), sedangkan sebagian kecil berusia dewasa awal (21-40 tahun) sebanyak 21 responden (29,6 %). Responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 responden (50,7 %), sedangkan yang berjenis

kelamin laki-laki sebanyak 35 responden (49,3 %). Sedangkan responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 32 responden (45,1 %), sebagian kecil berpendidikan SMP sebanyak 23 responden (32,4%) dan sisanya berpendidikan SD sebanyak 16 responden (22,5%).

Tabel 2  
Komunikasi Terapeutik Perawat.

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	49	69,0
Cukup	20	28,2
Rendah	2	2,8
Total	71	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa pada pelaksanaan komunikasi terapeutik sebagian besar memiliki kategori baik sebanyak 49 responden (69,0 %),sedangkan paling sedikit kategori rendah sebanyak 2 responden (2,8 %).

Tabel 3  
Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Wates.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat puas	56	78,9
Cukup puas	15	21,1
Tidak puas	0	0
Total	71	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa pada kepuasan pasien mayoritas memiliki kategori sangat puas sebanyak 56 responden (78,9 %) sedangkan paling sedikit kategori

tidak puas sebanyak 0 responden (0,00 %).

Tabel 4  
Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Wates.

Kepuasan pasien Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien									
	Sangat Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Total		P V a l u e	R H i t u n g
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	46	64,8	34	47,2	0	0	49	69,0		
Cukup	8	11,3	12	16,9	0	0	20	28,2	0,00	0,514
Rendah	2	2,8	0	0,0	0	0	2	2,8		
Total	56	78,9	15	21,1	0	0	71	100		

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat mayoritas pelaksanaan komunikasi terapeutik pada kategori baik dapat memberikan kepuasan pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 46 responden (64,8 %), dan sebagian kecil pelaksanaan komunikasi terapeutik rendah dapat memberikan kepuasan pasien sebanyak 2 responden (2,8 %).

#### Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan tabel 2 didapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik yaitu terdapat 49 responden (69,0 %) komunikasi terapeutik perawat baik dan 2 responden (2,8 %)

komunikasi terapeutik perawat rendah, dari hasil kuesioner sebagian besar perawat sudah melaksanakan prosedur komunikasi terapeutik dengan baik. Komunikasi terapeutik dikatakan baik bila perawat bekerja sama dengan pasien tentang masalah yang sedang dihadapi untuk pencapaian tujuan tindakan keperawatan, perawat memberikan informasi tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan dan melakukan evaluasi hasil tindakan keperawatan kepada pasien (Setiowati, 2012). Hasil ini sejalan dengan penelitian Adiwinata (2013) yaitu dari hasil kuesioner sebanyak 45 responden (68,3 %) mengatakan komunikasi terapeutik perawat baik dan 22 responden (31,7 %) mengatakan komunikasi terapeutik rendah. Hal ini sesuai dengan teori Machfoedz (2009) bahwa komunikasi terapeutik dapat membantu memperjelas dan mengurangi beban pikiran dan perasaan untuk dasar tindakan guna mengubah situasi yang ada apabila pasien percaya pada hal-hal yang diperlukan.

#### Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa kepuasan pasien sebanyak 56 responden (78,9 %) memiliki kategori



sangat puas dan 0 responden (0,00 %) memiliki kategori tidak puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Putra, 2011) menemukan bahwa 81,8 % pasien di rawat inap kelas III Bangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan teori Diah (2009) mengatakan bahwa suatu pelayanan yang dikatakan puas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wates**

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil penelitian bahwasanya terdapat hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Wates dapat dilihat pada uji Kendal Tau dengan bantuan program SPSS 16.0 menghasilkan nilai probabilitas sebesar 0,000 dengan tingkat

kesalahan 0,05. Bila nilai probabilitas lebih rendah dari tingkat kesalahan maka dapat dinyatakan terdapat hubungan antara kedua variabel yang diteliti yaitu komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Angka rho sebesar 0,514 menunjukkan bahwa kekuatan korelasi antara kedua variabel sedang. Tanda positif menunjukkan bahwa arah hubungan kedua variabel adalah searah. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh data bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin tinggi/baik kepuasan pasien.

Hasil pengujian statistik diketahui bahwa terdapat hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Hasil analisis data uji statistik menggunakan korelasi Kendall Tau didapatkan nilai probabilitas sebesar 0,000 dengan tingkat kesalahan 0,05. Bila nilai probabilitas lebih rendah dari tingkat kesalahan maka dapat dinyatakan terdapat hubungan antara kedua variabel yang diteliti yaitu komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Angka rho sebesar 0,514 menunjukkan bahwa kekuatan korelasi antara kedua variabel sedang. Tanda positif menunjukkan bahwa

arah hubungan kedua variabel adalah searah.

Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh data bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka semakin tinggi/baik kepuasan pasien. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa ketika komunikasi terapeutik perawat baik maka kepuasan pasien menjadi tinggi, komunikasi terapeutik perawat dikatakan baik karena pada perawat dapat menjelaskan masalah dan solusi dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Priscylia (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Sedangkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa perawat dalam melakukan komunikasi atau memberikan informasi harus efektif dan terapeutik sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan terhindar dari complain atau

ketidakpuasan (Hendrayani, 2007). Teori ini didukung juga oleh Wijono (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Dimensi mutu pelayanan rumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya merupakan dimensi hubungan perawat dengan pasien, dimana salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien (Wiyana, 2008).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya yang berjudul Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wates pada BAB sebelumnya dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Wates berdasarkan kuesioner sebanyak 49 responden (69 %) komunikasi terapeutik baik, 20 responden (28,2 %) komunikasi terapeutik cukup dan 2 responden (2,8

%) komunikasi terapeutik rendah. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates berdasarkan kuesioner sebanyak 56 responden (78,9 %) sangat puas dan 15 responden (21,1 %) cukup puas. Berdasarkan uji *Kendal-Tau* didapatkan bahwa terdapat hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wates dilihat dari p value sebesar  $0,000 \leq 0,005$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Angka rho sebesar 0,514 menunjukkan bahwa kekuatan korelasi antara kedua variabel sedang. Tanda positif menunjukkan bahwa arah hubungan kedua variabel adalah searah.

#### **Saran**

1. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan RSUD Wates
  - a. Bagi perawat bangsal ruang rawat inap kelas III RSUD Wates agar lebih mempertahankan keterampilan komunikasi terapeutik dengan pasien
  - b. Bagi manajer keperawatan RSUD Wates diharapkan dapat menyelenggarakan kegiatan yang bertujuan untuk mempertahankan kemampuan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien

2. Bagi Institusi Universitas Aisyiyah Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan dijadikan referensi oleh Dosen dalam pembelajaran di Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan, pengetahuan, kepustakaan, dan pengalaman bagi peneliti.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji faktor-faktor lain yang menyebabkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwinata. (2015). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Poliklinik Jiwa RSJ Grasia Yogyakarta*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Anggraeni. E. (2010). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepatuhan Mengikuti Sistem Rujukan Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Buku Kedokteran: Egc.
- Depkes RI. (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan*.
- Devi. (2012). *Komunikasi Terapeutik, Perilaku Perawat Pengetahuan*
- Doghaither, A.H. (2010). *Inpatients Satisfaction with Nursing Services at King Khalid University Hospital Riyadh Saudi Arabia, J Family Community*.
- Hendrayani.I. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat*.
- Laksono, I. (2008). *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedijaya Kabupaten Brebes*. Tesis, Universitas Diponegoro.
- Priscylia, Pondaag, dan Hamel. 2014. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO*. *Jurnal Kedokteran UNSRAT*, 11(3), 18-23
- Putra. (2011). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap kelas III dibangsal Marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta.
- Setiowati, S. (2012). *Gambaran Tahapan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien RSI PKU Muhammadiyah Pekalongan*. Skripsi. Stikes Muhammadiyah Pekalongan.
- Solikhah. (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.11, No.04, Februari 2018.