

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN: *LITERATURE REVIEW***

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
Ibnu Al Ghozali
1810201157**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2022**

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN: *LITERATURE REVIEW*

NASKAH PUBLIKASI

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



**Disusun oleh:
Ibnu Al Ghozali
1810201157**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2022**

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN: LITERATURE REVIEW

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:
IBNU AL GHOZALI
1810201157

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan

Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : YUNI KURNIASIH, S.Kep.,Ns., M.Kep
24 Agustus 2022 09:08:29



HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN: *LITERATURE REVIEW*¹

Ibnu Al Ghozali², Yuni Kurniasih³

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Tujuan komunikasi ini adalah membantu memahami pasien, mencapai hubungan baik perawat serta pasien dan membantu pasien memahami tujuan dari tindakan perawatan yang dilakukan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Literature review dengan menggunakan artikel penelitian yang sudah terpublikasi jurnal. *Keyword* yang digunakan adalah ‘‘Komunikasi Terapeutik AND Kepuasan Pasien AND Pasien Rawat Inap’’. Penelusuran *literature* menggunakan database *google scholar* dan *PubMed* dari rentang tahun 2018-2022.

Penelitian menggunakan 4 jurnal menunjukkan nilai $p\text{ value} < 0,05$ ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

Komunikasi terapeutik salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien oleh karena itu perawat harus mempunyai komunikasi terapeutik yang efektif agar terciptanya kepuasan pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien
Daftar Pustaka : 22 jurnal, 2 buku, 1 skripsi
Halaman : xi, 50 halaman, 12 tabel, 2 gambar, 3 lampiran

¹Judul Skripsi

²Mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

THE RELATIONSHIP OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION WITH PATIENT SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW ¹

Ibnu Al Ghozali², Yuni Kurniasih³

ABSTRACT

Therapeutic communication is professional communication that is consciously planned in which its aims and activities are centered on the patient's recovery. The purpose of this communication is to help understand the patient, achieve a good nurse-patient relationship, and help the patient understand the purpose of the treatment action taken. The purpose of this study was to determine the relationship of nurse therapeutic communication with patient satisfaction.

Literature review was carried on using research articles that have been published in journals. The keywords used were "Therapeutic Communication AND Patient Satisfaction AND Inpatients". Literature search was done using Google Scholar and PubMed databases from 2018-2022.

Research using 4 journals showed the p value was < 0.05 ; meaning that there was a relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction. Therapeutic communication is one of the factors that affect patient satisfaction, therefore nurses must have effective therapeutic communication to create patient satisfaction.

Keywords : Therapeutic Communication, Patient Satisfaction
References : 22 Journals, 2 Books, 1 Undergraduate Research
Page : xi, 50 Pages, 12 Tables, 2 Figures, 3 Appendices

¹Title

²Student of Nursing Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Lecturer of Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki keterampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien (Ladesvita & Khoerunnisa, 2017).

Komunikasi terapeutik memiliki peran penting untuk membantu pasien dalam memecahkan masalah ketika perawat memberikan asuhan keperawatan. Komunikasi terapeutik tidak dapat dipisahkan dari tingkah laku seseorang yang melibatkan aktivitas fisik, mental dan juga dapat dipengaruhi oleh latar belakang sosial, usia, pengalaman pendidikan (Nadyantika, 2018). Perbedaan persepsi dapat mengakibatkan terhambatnya komunikasi terapeutik yang dilakukan dan persepsi terbentuk berdasarkan pengalaman Pendidikan (Richar et al., 2020).

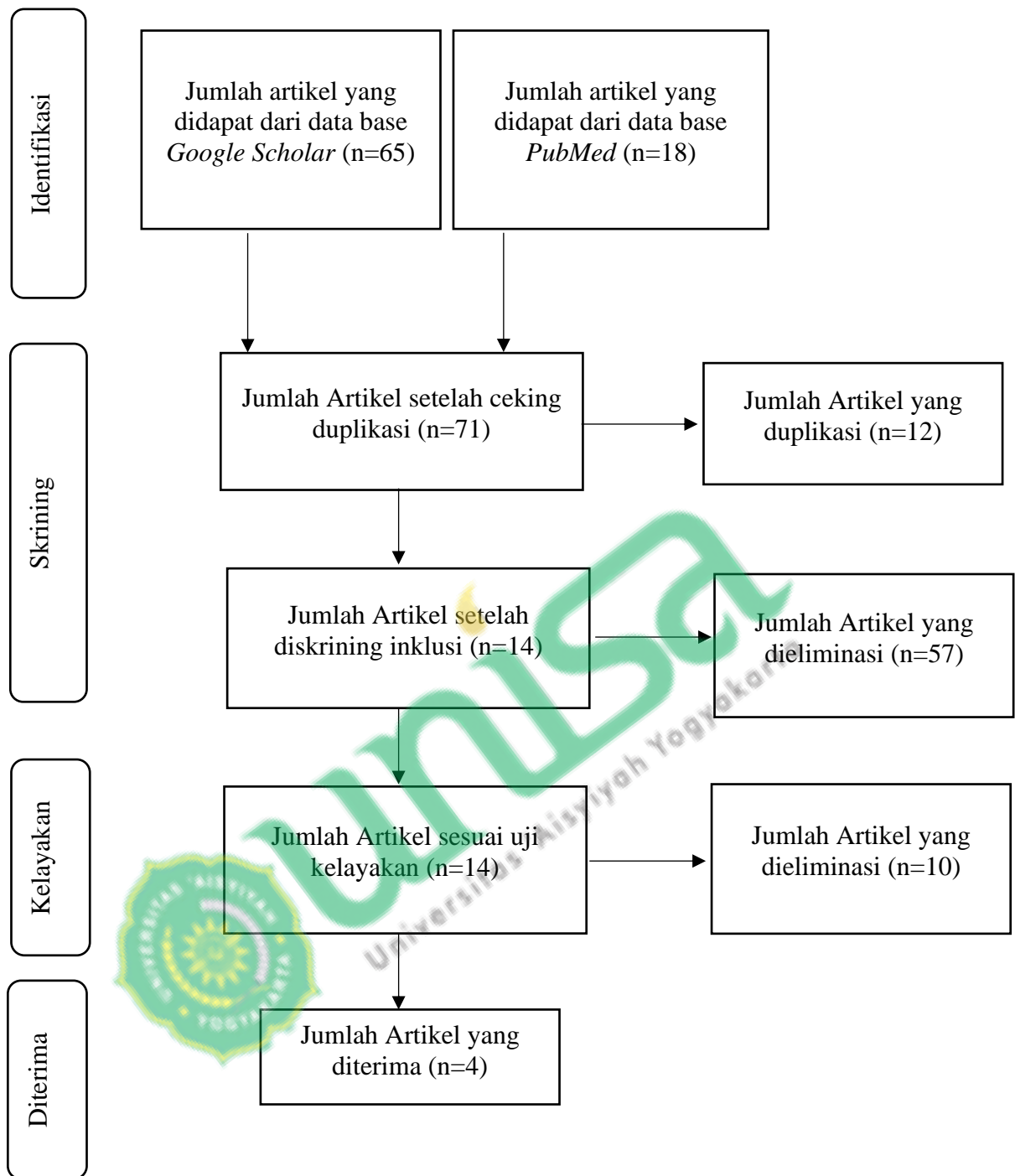
Tingkat pendidikan seorang perawat menjadi salah faktor dalam komunikasi terapeutik perawat, semakin tinggi pendidikan seorang perawat maka akan semakin luas pengetahuan yang dimiliki dan akan semakin baik sikap perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik perawat. Usia juga dapat mempengaruhi dalam komunikasi terapeutik perawat, dimana semakin bertambah umur perawat maka semakin banyak pengalaman yang didapatkan terutama dalam penerapan komunikasi terapeutik. Kurangnya pengetahuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik, tingkat pendidikan, sikap perawat, lingkungan dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien ketika menerima asuhan keperawatan yang akan diberikan (Richar et al., 2020).

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan (Lia Noviana., 2018). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. (Kusumawardhani, 2019). Penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan petugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42% pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika Serikat (Sembiring & Munthe, 2019).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.

METODE

Penelusuran literatur menggunakan *Google Scholar* dan *pubmed*. Tahun untuk sumber *literature* yang diambil mulai dari tahun 2018 sampai 2022. Sesuai dengan kata kunci penulisan, pembahasan dan keterkaitan dengan penelitian penulis. Metode penulisan yang efektif untuk pencarian jurnal dengan kata kunci sesuai dengan judul yang akan diteliti dengan melakukan penelusuran menggunakan tambahan notasi AND dan menambahkan symbol “”. Dengan contoh pencarian di *Google Scholar* yaitu “Komunikasi Terapeutik and Kepuasan Pasien and Rawat Inap”. Melakukan penelitian jurnal dari abstrak sesuai dengan tujuan penelitian dan melakukan penilaian menggunakan *JBI Critical Appraisal*. Hasil penelusuran didapatkan 83 artikel, kemudian terdapat 12 artikel yang duplikasi sehingga tinggal 71 artikel. Dari 71 artikel tersebut sebanyak 57 artikel dieliminasi sehingga artikel yang lolos skimming inklusi sebanyak 14 artikel. Selanjutnya dari 14 artikel tersebut 10 artikel dieliminasi sehingga artikel yang diterima adalah sebanyak 4 artikel.



Gambar 1
Diagram PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Hasil rangkuman *literature review*

Tabel 1
Hasil Penelitian

No	Jurnal/Penulis/Tahun	Negara/ tempat penelitian	Bahasa	Tujuan penelitian	Jenis penelitian/study/variabel	Metode pengumpulan data	Populasi dan jumlah sampel	Hasil
1.	Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatric di RSUD I.A Mosis Samarinda (2020)	RSUD I.A Mosis Samarinda	Indonesia	Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A Mosis Samarinda.	Penelitian <i>deskriptif korelasional</i> dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>stratified sampling</i> .	Sampel sebanyak 94 pasien.	Hasil penelitian dari sebagian besar responden 56 orang (59,6%) menyatakan bahwa perawat telah berkomunikasi dengan baik 42 orang (75%) menyatakan puas dan 14 orang (25%) tidak puas sedangkan yang menyatakan bahwa perawat berkomunikasi buruk dari 38 orang (40,4%) yang menyatakan puas 15 orang (39,5%) dan 23 responden (60,5%) tidak puas
2.	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RST TK. II Kartika Husada (2020)	RST TK. II Kartika Husada	Indonesia	Bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RST TK. II Kartika Husada.	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Sampel sebanyak 89 responden.	Berdasarkan data dan hasil analisis dengan uji Kolmogorov-smirnov diperoleh p value = 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien. terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik

3.	<i>Relationship of Therapeutic Communication with Inpatient Satisfaction at the Martha Friska Hospital, Pulau Brayan in 2018,</i> Niasty Lasmy Zaen (2020)	Martha Friska Hospital	Inggris	Bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Martha Friska Pulau Brayan Tahun 2018.	Pendekatan <i>cross sectional</i> .	Teknik <i>sampling</i> menggunakan Total <i>sampling</i> .	Sampel sebanyak 20 orang.	perawat maka semakin meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Martha Friska pulau Brayan tahun 2018, dengan p value = 0,001 (p<0,05).
4.	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso (2019)	RSUD Poso	Indonesia	Bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien.	Deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Teknik <i>sampling</i> menggunakan Total <i>sampling</i> . Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Sampel sebanyak 96 pasien.	hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diberikan perawat tidak efektif sebanyak 34 responden (72,3%). gambaran kepuasan keluarga pasien dalam pelayanan di ruang rawat inap RSUD Poso menunjukkan bahwa pasien tidak puas sebesar 54 responden (56,3%). hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Poso dengan p value (0,04) < 0,05

Berdasarkan hasil penelusuran *literature review* terlihat pada tabel 1 didapatkan 4 jurnal nasional dengan menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Indonesia dan penelitian dilakukan secara global. Tujuan pada keempat jurnal ini yaitu mengetahui, hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Analisis dari keempat jurnal 4 jurnal menggunakan *study* kelayakan *cross sectional*. Subjek yang digunakan pada penelitian ini adalah pasien rawat inap dan instrument yang digunakan adalah kuesioner. Perbedaan analisis pada keempat jurnal adalah 1 jurnal dengan stratified sampling, 1 jurnal dengan *purposive sampling* dan 2 jurnal dengan *total sampling*. Hasil analisis jurnal pertama terdapat 94 responden, jurnal kedua terdapat 89 responden, jurnal ketiga terdapat 20 responden dan jurnal keempat terdapat 96 responden. Hasil dari keempat jurnal adalah terdapat adanya hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap.

Variabel dari ke 4 jurnal adalah 2 jurnal dengan variabel bebas komunikasi terapeutik dan variabel terikat kepuasan pasien, sedangkan 2 jurnal dengan variabel bebas komunikasi terapeutik dan variabel terikat tingkat kepuasan pasien. Variabel-variabel tersebut nantinya akan dikaitkan dengan tujuan dalam penelitian ini.

2. Distribusi Frekuensi 4 Jurnal

a. Data karakteristik responden

Tabel 2
Karakteristik Responden dari 4 jurnal

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
>20	2	50%
38	1	25%
>60	1	25%
Pendidikan		
SD - Perguruan tinggi	2	50%
SMP - Perguruan tinggi	1	25%
SMA	1	25%
Pekerjaan		
Wiraswasta	3	75%
Tidak menyebutkan	1	25%
Jenis kelamin		
Laki-laki	3	75%
Perempuan	1	25%

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa dari ke 4 jurnal dengan karakteristik responden berdasarkan usia, yang menjalani rawat inap adalah >20 tahun sebanyak 2 jurnal (50%), sebanyak 1 jurnal yang mengatakan rata-rata usia 38 tahun (25%) dan 1 jurnal yang menyatakan usia >60 tahun (25%). Karakteristik berdasarkan pendidikan dengan riwayat pendidikan 2 jurnal yang menyatakan SD – perguruan tinggi (50%), 1 jurnal menyatakan SMP – Perguruan tinggi (25%) dan 1 jurnal menyatakan SMA (25%). Sedangkan karakteristik berdasarkan pekerjaan, didapatkan 3 jurnal menyatakan wiraswasta (75%) dan 1 jurnal yang tidak menyatakan pekerjaan (25%). Kemudian karakteristik berdasarkan jenis kelamin, 3 jurnal menyatakan pasien rawat inap di dominasi oleh laki-laki (75%) dan 1 jurnal menyatakan didominasi oleh perempuan (25%).

b. Kepuasan pasien

Tabel 3
Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak puas	1	25%
Cukup puas	1	25%
Puas	2	50%
Total	4	100%

Sumber: data primer, (2022)

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa dari ke 4 jurnal, kepuasan pasien didominasi dengan puas sebanyak 2 jurnal (50%), kepuasan pasien dengan cukup puas sebanyak 1 jurnal (25%) dan tidak puas sebanyak 1 jurnal (25%).

c. Komunikasi terapeutik perawat

Tabel 4
Komunikasi Terapeutik

Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cukup	2	50%
Baik	2	50%
Total	4	100%

Sumber: data primer, (2022)

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa dari ke 4 jurnal, komunikasi terapeutik dengan cukup sebanyak 2 jurnal (50%) dan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 2 jurnal (50%).

d. Instrumen Penelitian

Tabel 5
Instrument Penelitian

Instrumen penelitian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kuesioner	4	100%
Total	4	100%

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5 Didapatkan distribusi frekuensi instrumen penelitian yang digunakan oleh ke 4 jurnal tersebut menggunakan instrumen kuesioner (100%)

e. Uji Statistik

Tabel 6
Uji Statistik

Uji Statistik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Uji Chi Square	3	75%
Uji Kolmogorov-Smirnov	1	25%
Total	4	100%

Sumber : Data Primer, 2022.

Berdasarkan tabel 6 Menunjukkan distribusi frekuensi uji statistik yang digunakan dari ke 4 jurnal penelitian ini 3 jurnal (75%) menggunakan uji chi square, dan 1 jurnal (25%) menggunakan uji Uji Kolmogorov-Smirnov.

f. Hasil Uji Statistik Untuk Melihat Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 7
Hasil Uji Statistik Jurnal 1

Komunikasi terapeutik	Kepuasan pasien		Jumlah	P value
	Puas	Tidak puas		

	N	%	N	%	N	%		OR (95% CI)
Baik	42	75	14	25	56	59,6		4.600
Buruk	15	39,5	23	60,5	38	40,4	0,001	(1.892-
jumlah	57	60,6	37	39,4	94	100		11.182)

Sumber: (Mona & Herlina, 2019).

Berdasarkan tabel 7 dapat dijelaskan bahwa dari 56 responden (59,6) mengatakan perawat memiliki komunikasi terapeutik yang baik didapatkan bahwa 42 responden (70%) puas dan sisanya 14 responden (25%) tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dan dari 38 responden (40,4%) yang menyatakan komunikasi perawat buruk dan 15 responden (39,5%) menyatakan puas dan sisanya 23 responden (60,5%) tidak puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Hasil nilai *p-value* didapatkan nilai $0,001 < 0,05$.

Tabel 8
Hasil Uji Statistik Jurnal 2

Kepuasan + komunikasi			
	N	SD	P-Value
Kepuasan	89	0,528	0,000
Komunikasi	89	0,501	

Sumber: (Aprianti et al., 2020)

Berdasarkan tabel 8 dapat dijelaskan bahwa responden pada variabel tingkat kepuasan sebanyak 89 (100%) orang dengan standar deviasi 0,528 dan responden pada variabel tingkat komunikasi terapeutik sebanyak 89 (100%) orang dengan standar deviasi 0,501. Hasil nilai *p-value* didapatkan nilai $0,001 < 0,05$.

Tabel 9
Hasil Uji Statistik Jurnal 3

Komunikasi terapeutik	Kepuasan pasien						Total	X ² hitung	P value	
	Puas		Cukup puas		Kurang puas					
	f	%	f	%	f	%				
Baik	4	20,0	2	10,0	0	0,0	6	30,0	19,888	0,001
Cukup	1	5,0	10	50,0	0	0,0	11	55,0		
Kurang	0	0,0	1	5,0	2	10,0	3	15,0		
Total	5	25,0	13	65,0	2	10,0	20	100,0		

Sumber: (Zaen, 2020)

Berdasarkan tabel 9 dapat dijelaskan bahwa dari 6 responden (30%) mengatakan perawat memiliki komunikasi terapeutik yang baik didapatkan bahwa 4 responden (20%) puas dan sisanya 2 responden (10%) cukup puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dan dari 11 responden (55%) yang menyatakan komunikasi perawat cukup dan 1 responden (5%) menyatakan puas dan sisanya 10 responden (50%) cukup puas terhadap komunikasi terapeutik perawat dan dari 3 responden (15%) yang menyatakan komunikasi perawat kurang dan 1 responden (5%) menyatakan cukup puas dan sisanya 2 responden (10%) kurang puas terhadap komunikasi terapeutik perawat. Hasil nilai *p-value* didapatkan nilai $0,001 < 0,05$.

Tabel 10
Hasil Uji Statistik Jurnal 4

Variabel	Skor	frekuensi	Kepuasan pasien		Total	p value	OR (95% CI)
			Tidak puas	puas			
Komunikasi terapeutik	Tidak efektif	F	34	13	47	0,04	3,792 (1,611-8,928)
		%	72,3%	27,7%	100%		

	Efektif	F	20	29	49
		%	40,8%	59,2%	100%
	Total	F	54	42	96
		%	56,3%	43,8%	100%

Sumber: (Basri, 2019)

Berdasarkan tabel 10 dapat dijelaskan dari jumlah 96 responden menunjukkan data komunikasi terapeutik yang tidak efektif dengan responden yang tidak puas sebanyak 34 orang (72,3%), responden yang merasa puas sebanyak 13 orang (27,7%). Kemudian untuk komunikasi terapeutik yang efektif responden yang merasa tidak puas sebanyak 20 orang (40,8%). Sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 29 orang (59,2%). Hasil nilai *p-value* didapatkan nilai $0,04 < 0,05$.

Pembahasan

Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis dari 4 jurnal hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien didapatkan data bahwa keseluruhan jurnal ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $< 0,05$.

KESIMPULAN

Berdasarkan *literature review* dari 4 jurnal Komunikasi terapeutik salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien oleh karena itu perawat harus mempunyai komunikasi terapeutik yang efektif agar terciptanya kepuasan pasien. Dikatakan komunikasi terapeutik baik apabila perawat meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yang kemudian telah dianalisis dalam pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianti, R. A., Pramana, Y., & . M. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rst Tk. Ii Kartika Husada. *Tanjungpura Journal of Nursing Practice and Education*, 2(2). <https://doi.org/10.26418/tjnpe.v2i2.44782>
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rsud Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 92–100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijnsp/article/view/4276>
- Kusumawardhani. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadapkepuasan Pasien Di Rawatjalan Rsud Karanganyar. *Seminar Nasional& Call For PaperSeminar Bisnis Magister Manajemen*, 199–213.
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan. *Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1), 5–10.
- Lia Noviana., A. A. N. E. S. G. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 38–50.
- Mona, M., & Herlina, N. (2019). Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di Rsud I.A Moeis Samarinda. *Borneo Student Research*, 1(2), 1894–1899. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/853/562>
- Nadyantika, D. (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wates*.
- Richar, D., Natalia, L., & Sembiring, B. (2020). *LITERATUR REVIEW*.

Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>

Zaen, N. L. (2020). Relationship of Therapeutic Communication with Inpatient Satisfaction at the Martha Friska Hospital, Pulau Brayan in 2018. *Science Midwifery*, 9(1), 111–117. <https://midwifery.iocspublisher.org/index.php/midwifery/article/view/50>

