

## HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA R WAHYU ASSALAM BEKASI

Rhomadan Ika Febriansyah<sup>1</sup>, Noor Hidayah<sup>2</sup>, Yulisetyaningrum<sup>3</sup>

[162024031132@std.umku.ac.id](mailto:162024031132@std.umku.ac.id)<sup>1</sup>, [noorhidayah@umkudus.ac.id](mailto:noorhidayah@umkudus.ac.id)<sup>2</sup>,

[yulisetyaningrum@umkudus.ac.id](mailto:yulisetyaningrum@umkudus.ac.id)<sup>3</sup>

\*Corresponding Author: Noor Hidayah

✉ [noorhidayah@umkudus.ac.id](mailto:noorhidayah@umkudus.ac.id)

Universitas Muhammadiyah Kudus

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi. Komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian diambil dari pasien yang berkunjung ke klinik dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengukur aspek komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi perawat perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di klinik.

**Kata Kunci :** Komunikasi Perawat, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan.

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between nurse communication and patient satisfaction at Pratama Clinic R Wahyu Assalam Bekasi. Effective communication between nurses and patients is an important factor in improving the quality of healthcare services. This research uses a quantitative method with a cross-sectional design. The sample was taken from patients visiting the clinic using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires measuring nurse communication and patient satisfaction. Data analysis was performed using statistical tests to examine the relationship between the variables. The results showed a significant relationship between nurse communication and patient satisfaction. Better nurse communication is associated with higher patient satisfaction levels. Therefore, improving nurses' communication skills should be a priority in enhancing healthcare service quality at the clinic.*

**Keywords:** Nurse Communication, Patient Satisfaction, Healthcare Services.

### PENDAHULUAN

Amanah pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 Ayat (1) yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, pasal tersebut memiliki makna setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya. Selain itu juga diharapkan mampu menjadi pedoman pemerintah agar dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduknya. Pelaksanaan pelayanan kesehatan bukan hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi juga setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi setiap penduduknya. Pelaksanaan di masyarakat pelayanan kesehatan berbentuk kegiatan pelayanan yang

diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif (Sanjaya, 2023). Sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap tahunnya pemerintah selalu melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa pelayanan public termasuk didalamnya juga merupakan pelayanan kesehatan (Sriharyati et al., 2023)

Kepuasan merupakan suatu rasa puas, atau rasa senang yang bisa disebabkan oleh suatu hal yang berhubungan dengan barang atau jasa (Sesrianty et al., 2019). Pada suatu layanan Kesehatan tentunya kepuasan pasien harus sangat diperhatikan, mutu pelayanan Kesehatan saat ini menjadi fokus utama masyarakat. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan jelas menjadi aset berharga bagi layanan itu sendiri. Ketika pasien merasa puas dengan suatu layanan kesehatan, mereka cenderung akan kembali menggunakan jasa tersebut. Selain itu, pasien yang puas juga dapat mempengaruhi dan mendorong orang lain untuk memilih layanan kesehatan yang sama (Anfal, 2020). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas kesehatan, kompetensi yang dimiliki petugas, serta biaya fasilitas kesehatan (Tanjung et al., 2023).

Komunikasi adalah proses dimana seseorang menyampaikan pesan ke orang lain buat menginformasikan atau mengubah sikap dan perilaku baik secara langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media (Effendy, 2015). Komunikasi merupakan hal penting yang harus dimiliki perawat karena mereka selalu bersama pasien selama 24 jam dan bekerja sama dengan perawat lainnya (Pamungkas, 2023). Penyebab nomor satu kesalahan medis dalam perawatan adalah kurangnya komunikasi. Tingginya persentase kasus akibat komunikasi yang buruk sungguh mengejutkan. Tindakan komunikasi perawat dengan tenaga kesehatan dan pasien merupakan aktivitas yang tidak dapat ditinggalkan. Kurangnya komunikasi dikaitkan dengan kurangnya kualitas kolaborasi. Komunikasi yang baik antar petugas kesehatan dapat melipatgandakan risiko infeksi dan lama waktu yang dihabiskan pasien dirawat diruang perawatan (Pamungkas, 2023).

Komunikasi merupakan suatu proses interaksi, komunikasi juga bisa disebut sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lainnya, merupakan proses interaksi dua arah dan merupakan aspek vital dalam kehidupan manusia (Pohan & Fitria, 2021). Komunikasi dalam pelayanan keperawatan menggunakan komunikasi terapeutik, merupakan elemen krusial untuk membangun hubungan yang profesional dan harmonis dengan pasien, memiliki pengaruh terhadap intervensi keperawatan, hal ini karena dapat mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap tindakan yang diterima oleh pasien (Djala, 2021).

Pasien dan keluarga perlu memahami komunikasi dan edukasi yang diterimanya melalui pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini memungkinkan adanya rencana tindakan berbeda yang dapat diberikan jika rumah sakit tidak memiliki layanan yang diperlukan. Komunikasi yang lancar dapat meningkatkan kesembuhan pasien yang dirawat karena memungkinkan implementasi rencana tindakan yang jelas (Pujiyanto, E., & Putra, F. A. (2023). Dalam memberikan pelayanan, perawat tidak lepas dari sikap dan perilaku komunikasi yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sarana dan prasarana pelayanan seringkali dijadikan tolak ukur kualitas oleh pelanggan, namun yang terpenting adalah penilaian terhadap sikap dan perilaku staf (Transyah & Toni, 2018). Komunikasi yang efektif akan menciptakan kepuasan pasien yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pemberian pelayanan yang berkualitas memerlukan peningkatan pelayanan yang menyeluruh,

terencana dan baik dalam segala bidang, seperti komunikasi, jika komunikasi baik dalam perawatan di rumah sakit maka pasien puas dengan pelayanan yang diterimanya di rumah sakit sehingga tingkat kesembuhan pasien meningkat.

Seorang perawat yang mampu berkomunikasi secara terapeutik akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien (Tarigan & Ginting, 2019). Membangun kepercayaan ini sangat penting bagi seorang perawat. Tingkat keberhasilan dari suatu pelayanan Kesehatan yaitu komunikasi antar pasien dan perawat, Ketika pasien bertanya terkait kondisinya dan memberikan keluhan yang dirakan diharapkan seorang perawat mampu membantu dengan berkomunikasi secara terapeutik sehingga rasa gelisah yang dirasakan pasien dapat berkurang sehingga pasien bisa lebih tenang. Komunikasi terapeutik yang biasa dilakukan oleh perawat pada suatu layanan Kesehatan yaitu tersenyum, berbicara sopan, bertanya terkait keluhan pasien sehingga dapat membantu pasien untuk Tindakan yang akan dilakukan selanjutnya. Hal ini tentunya berkaitan dengan asuhan keperawatan yang harus dilakukan oleh seorang perawat (Sasmito et al., 2018).

Penelitian sebelumnya oleh Rosidah di lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang melaporkan terdapat korelasi Hubungan antara Komunikasi dengan Kepuasan Pasien menunjukkan, ada hubungan tangible ( $p$  value 0,010) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Demikian juga penelitian oleh Dewi Dolifah di Puskesmas Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Klinik Pratama R Wahyu Assalam yang terletak di Ujung Harapan, Kelurahan Bahagia, Kecamatan Babelan Bekasi utara. Jenis pelayanan yang disediakan yaitu pemeriksaan umum, kunjungan(homecare), khitan, bedah minor, dan perawatan kegawatdaruratan. Klinik Pratama R Wahyu Assalam bukan satu-satunya Klinik di Kecamatan Babelan, Terdapat 1 Puskesmas, 2 praktik Dokter, 15 Praktik Bidan Desa. Dari data tersebut maka Klinik Pratama R Wahyu Assalam perlu meningkatkan mutu pelayanan agar dapat bersaing dengan pelayanan kesehatan disekitar Kecamatan Babelan, untuk itu bagaimana layanan yang seharusnya diberikan memberi kepuasan terhadap pasien yang datang berobat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan design analitik korelasi dengan menggunakan pendekatan crosssectional yaitu variabel sebab akibat yang terjadi pada obyek penelitian diukur dan dikumpulkan pada waktu tertentu yang bersamaan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara untuk mengumpulkan semua data dan informasi yang diperoleh dari data primer dengan pasien dan data sekunder yang diperoleh dari rekam medis pasien pada lokasi penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan variabel independen(komunikasi perawat) dengan variabel dependen(kepuasan pasien) di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi Utara. Menurut M. Sidik Priadana (2021) Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan umum dan pengobatan di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi selama pada tahun 2025, dengan rata-rata pasien sekitar 258 tiap minggunya. Menurut M. Sidik Priadana (2021) Sampel adalah sebagian dari populasi tersebut. Sampling pada penelitian ini menggunakan Probability Sampling dimana subyek dalam populasi mempunyai kesempatan untuk terpilih atau tidak terpilih sebagai sampel. Pengambilan sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling atau biasa disingkat Random Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dimana tiap anggota populasi diberikan kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Perhitungan rumus besar sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dengan mengambil tingkat signifikan sebesar 0,1, dan error sebesar 10%. Jumlah sampel (n) sampel nya adalah 72 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada sampel penelitian dengan menggunakan link google form. Kuesioner adalah pertanyaan- pertanyaan tertulis yang digunakan dalam penelitian guna mendapatkan informasi dari responden mengenai laporan tentang pribadinya ataupun hal lain yang ingin diketahui oleh peneliti (Pemikiran et al., 2022). Alat penelitian yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, membuat pekerjaan lebih focus (Dzulhidayat, 2022) Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu instrument yang berbasis angket berasal dari penelitian sebelumnya yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya dalam pengumpulan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Univariat

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
20-25 tahun	15	20,8
26-35 tahun	25	34,7
36-45 tahun	32	44,4
Total	72	100

Menunjukkan responden yang berumur 20-25 tahun berjumlah 15 orang (20,8%), responden yang berumur 26-35 tahun berjumlah 25 orang (34,7%) dan sebagian besar responden berumur 36-45 tahun sebanyak 32 orang (44,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	47	65,2
Perempuan	25	34,7
Total	72	100

Menunjukkan sebagian besar responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 47 orang (65,2%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 25 orang (34,7%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Swasta	45	62,5
Guru	5	6,9
Buruh	12	16,6
Wirausaha	10	13,8
Total	72	100

Menunjukkan hasil ,responden yang bekerja sebagai Swasta yaitu berjumlah 45 orang (62,5%), hasil responden yang bekerja sebagai Guru yaitu berjumlah 5 orang (6,9%), hasil responden yang bekerja sebagai Buruh yaitu berjumlah 12 orang (16,6%), hasil responden yang bekerja sebagai Wirausaha yaitu berjumlah 10 orang (13,8%).

#### 2. Komunikasi Perawat

Tabel 4. Distribusi Komunikasi Perawat di Klinik Pratama

Komunikasi Perawat	Jumlah	%
--------------------	--------	---

Baik	13	18
Cukup	57	79,1
Kurang	2	2,7
Jumlah	72	100

Menunjukkan hasil bahwa komunikasi perawat baik sebanyak 13 orang (18%), komunikasi perawat cukup sebanyak 57 orang (79,1%) dan komunikasi perawat kurang sebanyak 2 orang (2,7%)

### 3. Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien di Klinik Pratama

Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Baik	8	11,1
Cukup	56	77,7
Kurang	8	11,1
Jumlah	72	100

Menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien baik sebanyak 8 orang (11,1%), kepuasan pasien cukup sebanyak 56 orang (77,7%) dan kepuasan pasien kurang sebanyak 8 orang (11,1%)

## B. Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi Desember 2025

		Kepuasan Pasien								Rho	P-value
		BAIK		CUKUP		KURANG		Total			
		n	%	N	%	n	%	n	%		
Komunikasi Perawat	BAIK	3	4,1	10	13,8	0	-	13	18	-0,130	0,010
	CUKUP	5	6,9	44	61,1	8	11,1	57	79,1		
	KURANG	0	-	2	2,7	0	-	2	2,7		
Total		8	11,1	56	77,7	8	11,1	72	100		

Berdasarkan table 6 Menunjukkan hasil tabulasi silang komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dapat diketahui bahwa responden yang mendapat komunikasi perawat dan kepuasan yang baik 3 orang (4,1%), responden yang mendapatkan komunikasi perawat yang cukup dan kepuasan baik sebanyak 5 orang (6,9%), responden yang mendapatkan komunikasi perawat yang baik dan kepuasan cukup sebanyak 10 orang (13,8%), responden yang mendapatkan komunikasi perawat yang cukup dan kepuasan cukup sebanyak 44 orang (61,1%), responden yang mendapatkan komunikasi perawat yang kurang dan kepuasan cukup sebanyak 2 orang (2,7%), responden yang mendapatkan komunikasi perawat yang cukup dan kepuasan kurang sebanyak 8 orang (11,1%).

Berdasarkan hasil uji Spearman's tentang hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di klinik pratama r wahyu assalam bekasi menunjukkan nilai pValue=0,010, dimana ( $p < 0,05$ ) dan nilai rho=-0,130 yang berarti hasil tidak signifikan antara hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi, ini bukan berarti kegagalan dalam penelitian melainkan temuan ilmiah yang valid yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antar variabel, temuan ini memberikan kontribusi ilmiah bahwa hipotesis awal tidak terbukti pada sample. Menurut peneliti ada beberapa faktor yang mempengaruhi hasil penelitian yaitu ukuran sampel yang terlalu kecil (kurang daya uji), kualitas data rendah, karakteristik responden yang berbeda dari asumsi awal, teori yang kurang kuat dan tidak didukung penelitian sebelumnya serta

kesalahan konseptual dalam menentukan hubungan antarvariabel. Faktor lain meliputi ketidaksesuaian alat ukur, adanya variabel pengganggu yang tidak terkontrol, serta pola data yang tidak konsisten.

Meskipun data yang diperoleh tidak signifikan antar variable peneliti tetap jujur berpegang pada data obyektif, karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perawat yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner yang di isi responden bahwa perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien, perawat menanyakan nama pasien atau nama panggilan kesukaan/memberitahukan kepada pasien jika pemeriksaan /tindakan lanjutan serta mudah ditemui apabila pasien dalam kesulitan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian menunjukkan komunikasi perawat mayoritas cukup sebanyak 57 orang (79,1%), Kepuasan pasien sebagian besar adalah cukup sebanyak 56 orang (77,7%), Tidak ada hasil signifikan antara hubungan antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi dengan nilai  $p\text{Value}=0,010$ , dimana ( $p<0,05$ ) dan nilai  $\rho=-0,130$ . Saran bagi klinik diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja saat pelayanan di Klinik Pratama R Wahyu Assalam Bekasi. Pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kepuasan pasien dan keluarga yang maksimal sebagai indikator mutu sebuah klinik. Saran bagi institusi pendidikan keperawatan diharapkan dapat menambah informasi tambahan, referensi, atau materi komunikasi yang berguna bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kudus mengenai komunikasi perawat dan kepuasan pasien. Saran bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan dengan judul “pengaruh” dan variabel yang sama. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi peneliti selanjutnya dan menggunakan faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan sebagai bahan pertimbangan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aliman, N.K.dan Mohamad, and W.N. “Linking Service Quality, Patients Satisfaction DanBehavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia.Procedia - Social Dan Behavioral Sciences.”
- Anfal, A. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018.” *Excellent Midwifery Journal*,3(2): 1–19 10 55541 3 2 130.
- Aulia, Gina, Andriyani Rahmah Fahriati, Tri Okta Ratnaningtyas, Sheila Meitania Utami, Rita Dwi Pratiwi, Nurwulan Adi Ismaya, Fenita Purnama Sari, et al. 2021. “Covid-19 Prevention Education With the Health Protocol of 5M and the Importance of Multivitamins During Covid-19 Pandemic.” *Jurnal Abdi Masyarakat* 2(1): 133–39.
- Burhanuddin. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.” *Jurnal MKMI*.”
- Djala, F L. “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso.” *Journal of Islamic Medicine* 5(1): 41–47. doi:10.18860/jim.v5i1.11818.
- Dzulhidayat. “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien.”
- Faisol, A, A Yudianto, H Kahar, and S D Astuti. “Relationship of Therapeutic Communication and Healing between Nurse and Patient.” *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* 17(April): 99–102.

- Fajrah, S. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko. Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan." 2(2): 53–61.
- Fatrinda, Dedi, Yunaspi, Yola Yolanda Didi, and Ulfa Suryani. Strategi Pelayanan Keperawatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. Pertama. ed. By N Duniawwati. Indonesia: Penerbit Adab.
- Habib, putri, S A., and R F Adri. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025." Jurnal Penelitian Multidisiplin 4(5): 7–13. doi:10.58705/jpm.v4i5.385.
- Hayati, H N, A Suwarni, and A Aryani. "hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr." Soediran Mangun Sumarso. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI 16(2): 91–99. doi:10.47942/jiki.v16i2.1309.
- Kitapci, O, C. dan Dortyol Akdogan, and I.T. "The Impact of Service Quality Dimensions On Patient Satisfaction, Repurchase Intentions Dan Word-of-Mouth Communication in The Public Healthcare Industry. Procedia - Social Dan Behavioral Sciences."
- Malik, S A. "Rumah Sakit Kesehatan Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien dan Loyalitas : Sebuah Investigasi dalam konteks Sistem Kesehatan Swasta International Journal of Manajemen Kualitas & Keandalan Tentang Emerald www.emeraldinsight.com, (April). Emerald."
- Marbun, Geri Gonzales. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun." <https://repository1.stikeselizabethmedan.ac.id/files/original/54e03e88caab7add470a9cf463548638a88ecb23.pdf>.
- Marzuq, N.H. Andriani, and H. "Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review." Jurnal Pendidikan Tambusa.
- Mubyl, M, and F Latief. "Peranan Indikator-Indikator Keterampilan Komunikasi Terapeutik Dalam Memprediksi Kepuasan Kerja Perawat Rsj Negeri Di Makassar." Bongaya Journal for Research in Management (BJRM 2(2): 2–22. doi:10.37888/bjrm.v2i2.174.
- Nita, Y, S Nurjanah, D Kharisna, D Maulinda, Y Devita, and P Keperawatan. "Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Rawat Inap RS Bhayangkara Pekanbaru." 6(1): 83–86.
- Nursalam. "Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika."
- Padilah, Siregar Afrahul, Nasution Yulida Effendi, Verawati D Lubis, Kebidanan Fakultas Farmasi dan Kesehatan, and Institut Kesehatan Helvetia. 2021. "Pengaruh Kompres Hangat Terhadap Penurunan Nyeri Menstruasi Pada Remaja Putri Di Mas Al-Manar Hamparan Perak Tahun 2020." Afrahul Padila Siregar 1(2): 94–101.
- Pamungkas, M H. Komunikasi Di Rumah Sakit DR. Soetomo.
- Pemikiran, J, M Ilmiah, and B Agribisnis. "Mimbar Agribisnis." 8(2): 1003–1013.
- Pertiwi, M R, A Wardhani, Firsty Raziansyah, Febriana L., Sitanggung A., Y A., D Maria, et al. Komunikasi terapeutik dalam kesehatan (Risnawati (ed.); Cetakan pe. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Pohan, D D, and U S Fitria. "Jenis Jenis Komunikasi." Jurnal Educational Research and Social Studies, 2(3): 45–79. doi:10.1002/0471715220.ch3.
- Pohan, Imbalo. Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Priadana, M. Sidik, and D S. "METODE PENELITIAN KUANTITATIF." [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=9dZWEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=penelitian+kuantitatif&ots=1feCH89sLc&sig=K\\_vOR5Z9C\\_A7mO9pzzomza8NQ2Y&redir\\_esc=y#v=onepage&q=penelitian](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=9dZWEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=penelitian+kuantitatif&ots=1feCH89sLc&sig=K_vOR5Z9C_A7mO9pzzomza8NQ2Y&redir_esc=y#v=onepage&q=penelitian).
- Rossina, P. "Exploring Therapeutic Nurse Patient Communication."
- Rusnoto, Purnomo, M., and T P Utomo. "Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." 10(2): 195–202.
- Sanjaya, Waqid. 2023. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi." Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal 14(02): 215–25. doi:10.34305/jikbh.v14i02.906.
- Sasmito, P, Raihan Majadanlipah, and Ernawati. "Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh

- Perawat Pada Pasien.” *Jurnal (atan,11(2))*: 98–104.
- Sesrianty, V, R Machmud, and F Yeni. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.” *Jurnal Kesehatan (,6(2))*: 116–26. doi:10.36763/healthcare.v12i2.388.
- Shilvira, A, A D Fitriani, and B Satria. “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan The Influence Of Patient Satisfaction On Return Visit Attention At General Hospital Bina Kasih Medan.” doi:10.54443/sikontan.v1i3.575.
- Sriharyati, S. “et al.(2023)‘Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perangkat Daerah Di Puskesmas Rawat Inap Saguling Kabupaten Bandung Barat Tahun 2021’,Prosiding Cosecant.” *Community Service and Engagement Seminar 2(2)*.
- Suwandi, E W. “Hubungan Faktor Faktor dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.” 2023): *INDONESIA JURNAL PERAWAT 8(1)*.
- Tanjung, I M, T Nadapdap, and I Muhammad. “Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan.” *Jurnal Inovasi Riset Ilmu (atan,1(4))*: 121–34. doi:10.55606/detector.v1i4.2531.
- Tarigan, H, and M Ginting. “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan.” *Jurnal Ilmiah (esi,3(2))*: 58–67.
- Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal, Sekolah, Novi Afrianti, Cut Rahmiati Akademi Keperawatan Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh, Kuta Alam, Kec Kuta Alam, and Kota Banda Aceh. 2021. 11 *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MASYARAKAT TERHADAP PROTOKOL KESEHATAN COVID-19*.
- Transyah, C H, and J Toni. “Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance* penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien.” *Jurnal Endurance 3(1)*: 88–95.
- Wiguna, Vicri Imbuan. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Study Kasus PT BRI Syariah KCP Metro.”
- Zulkifli, Azhari Erwan, and Resmawan M Ikhsan. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Berau Kalimantan Timur.” *FORUM EKONOMI 23(2)*: 187–93.  
<http://Journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>.