

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mulyohadi., Ieda Poernomo Sigit Sidi. 2016. *Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.
- Amirah., Sudirman, I., Maidin, A. 2023. *Hubungan Komunikasi (Mendengarkan, Menjelaskan dan Kompetensi) dengan Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit di Makassar*. Makassar: Puskesmas Mamajang.
- Anas, A. St. Asmidar., Abdullah, A. Z. 2018. *Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Dentofasial*, 7 (2), 99-106. Makassar: FKG Universitas Hasanuddin.
- Arwani. 2023. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Astuti, Novitasari., Hendrartini, J., Widyanti, N. 2018. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Komunikasi Antara Dokter Gigi dan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi*. *IDJ*, 3 (1), 71-77. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Azwar, Asrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Budiastuti, L. 2022. *Kepuasan Konsumen PT. Telkom Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Pelayanan*. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Chen, Zhongming., Mengqi Tang, Haiyi Jia, et al. 2017. *Relationship Study on Doctor-Patient Communication Performance, Communicative Skills, Willingness and Environmental Perception of Medical Students*. *Research on Modern Higher Education* 1, 02010, 113-117.
- Darsini. 2016. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat di Ruang Kana Rumah Sakit Gatoel*. *NurseLine Journal*, 1 (1). ISSN 2540-7937, 55-61. Jombang: Stikes Insan Cendikia Medika.
- Depkes RI. 2018. *Pedoman Praktik Laboratorium Kesehatan Yang Benar (Good Laboraroty Practice)*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Dewi, Arlina. 2019. *Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas*. *Mutiara Medika*, 9 (2), 27-45.
- Ellis, R. B. 2020, *Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan Teori dan Praktik*. (Setiawan & Susi P (Eds) Trans.) Jakarta: Penerbit EGC.

- Hadi, A. 2020. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Prof. Drs. Sutrisno. MA. 2016. *Statistik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hajriani. 2023. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*. Makassar. Fakultas Ilmu Kesehatan. UIN Alauddin Makassar.
- Hartono. 2022. *Pengantar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Surakarta: UNS Press.
- Haryanti, K., Hadi, S. 2020. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen*. *Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi*, 1. 42-53. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Ismawati, Wahyu. 2019. *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Orientasi Komunikasi Dokter*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.
- Jannah, Marichatul., Darmini., Rochmayanti, Dwi. 2017. *Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi*. *Jurnal Link*, 13 (2), 29-33. Semarang. Jurusan Teknik Radiologi dan Radiodiagnostik. Poltekkes Kemenkes Semarang.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. 2002. *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals 2nd Edition*. United States of America: Joint Commission International.
- KBBI. Edisi 2. 2004. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka.
- Kinnersley, P., Stott, N., Peters, T., Harvey, I & Hacket, P. 1996. *A Comparison of Methods for Measuring Patient Satisfaction with Consultations in Primary Case*. *Family Practice*, 13 (1). London: Oxford University Press.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Benyamin Molan. Klaten: PT. Intan Salemba.
- Kristianto, L. P. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Kurtz S, Silverman J. Draper J. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxford: Radcliffe Medical Press. 2005
- Lang, Elvira V, MD, FSIR, FSCEH. 2012. *A Better Patient Experience Through Better Communication*. *J Radiol Nurs*, 31 (4), 114-119.

- Lestari G, Endang dan Maliki, MA. (2016). *Komunikasi Yang Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Liliweri, Dr. Alo, M.S. 2017. *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Penerbit: LKiS.
- Mulyadi, Bagus. (Ed). 2021. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: World Health Organization–Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI.
- Mulyana, Deddy. 2018. *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. MUNAS VIII PATELKI. Surabaya, 17-19 Mei 2017. *Surat Keputusan Nomor:09/MUNAS VIII/2/2017 tentang Standar Profesi Ahli Laboratorium Medik*.
- Mund E, Christensson B, Larsson K, Gronneberg R. (2021). *Sex Dependent Differences in Physiological Ageing in The Immune System of Lower Airways in Healthy Non Smoking Volunteers: Study of Lymphocyte Subsets in Bronchoalveolar Lavage Fluid and Blood [Abstract]*. *Thorax*, 56, 450-455.
- Mundzakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Priyatno, D. 2019. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ramdani, D. 2015. *Analisis Pengaruh Kaposi Kerja Manual Handling Terhadap Keluhan Subjektif Nyeri Pinggang Leher Non Spesifik Pada Tenaga Analis Kesehatan di Instalasi Laboratorium Rumah Sakit PELNI Jakarta*. Jakarta: Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Esa Unggul.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Jawa Tengah.
- Santoso, S. 2022. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sasmitha, Maya Herliana. 2016. *Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Terhadap Validitas Hasil Pemeriksaan Urin di RS PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Setyawan, Elia Adi. 2013. *Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi*

Soemarmo. Surakarta. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto. Ernawaty. 2020. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.

Williams, Susan., Weinman J., Dale,. 1998. *Doctor-Patient Communication and Patient Satisfaction: A Review. Family Practice*, 15 (5), 480-492. Great Britain: Oxford University Press.