

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Abri and Al-Balushi. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, Vol. 29, No. 1, hal 3-7.
- Ali dan Sidi. (2009). *Manual Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Jakarta: Lembaga Konsultan Peraturan Bisnis Indonesia.
- Arumsari, Slamet, Setyanto. (2013). Proses Komunikasi Dokter-Pasien Dalam Pelaksanaan HIV Voluntary Counseling and Testing (VCT) di RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Kajian Komunikasi dan Media Massa Vol. 1, No. 1*, hal 1-8.
- Astuti, E. (2009). *Perjanjian Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis Di Rumah Sakit*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Azwar, S. (2014). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan.
- Dubey and Gupta. (2015). Characteristics of Communication of Doctors During Consultation. *Asian Journal of Social Sciences, Arts and Humanities*, Vol. 3, No. 2, ISSN: 2311-3782. hal 35-43.
- Effendy, O. (2011). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Rosda.
- Ellis, C. (2013). The Doctor and Medical Student's Perspectives. *The International Journal of Communication and Health*, hal 17-23.
- Gulo, W. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia.
- Ha, Anat, Longnecker. (2010). Doctor-Patient Communication: A Review. *The Ochsner Journal*, hal 38-43.
- Irawati, Purnama dan Sukadi. (2013). Sistem Informasi Pengolahan Data Pasien Rawat Inap pada Klinik PKU Muhammadiyah Pacitan. *Indonesian Journal on Computer Science ISSN: 1979-9330*. hal 1-6.
- Koentjoro, T. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kristianto, J. (2015). *Mutu Rumah Sakit dapat Mencegah Malpraktik Terjadi di Rumah Sakit* (online), <http://www.kompasiana.com>. Diakses pada tanggal 25 Desember 2015.

- Kumaidi, dan Manfaat. (2013). *Pengantar Metode Statistika*. Cirebon: Eduvision Publishing.
- Lestari G, Endangdan Maliki, MA. (2003). *Komunikasi yang Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Patriani dan Ayuningtyas. (2013). Komunikasi Dokter dengan Sikap Konkordansi pada Pasien Tuberkulosis Paru, Hipertensi, dan Asma. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 8 No. 2*. hal 51-55.
- Prasetyaningrum, W (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta Tahun 2009. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Program studi Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Purwanti dan Furiandini. (2012). Tinjauan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. *Infokes, Vol. 2 No. 1, ISSN : 2086 - 2628*. hal 28-39.
- Rusad, I. (2010). *Berubahnya Hubungan Dokter Pasien* (online), <http://www.kompasiana.com>. Diakses pada tanggal 16 November 2015.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium.
- Sulistyaningsih. (2007). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta . *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan, Vol. 3, No. 1* .
- Syaputra, A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalansi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Trimumpuni, E. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Verlinde, Laender, Maesschalck, Deveugele and Willems. (2012). The social gradient in doctor-patient. *International Journal for Equity in Health* , hal 1-14.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Winarti, E. (2007). *Pengembangan Kepribadian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wood, J. T. (2013). *Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.