

## **NASKAH PUBLIKASI**

# **HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT BERDASARKAN PERSEPSI KLIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**DENNY KURNIAWAN**  
**NIM I31112006**



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2016**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT BERDASARKAN  
PERSEPSI KLIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KLIEN DI  
INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**Oleh :**

**Denny Kurniawan\***

**Ns. Ernawati, M. Kep\*\***

**Ns. M. Nur Hidayah, S. Kep\*\*\***

**ABSTRAK**

**Latar belakang :** Komunikasi merupakan hal yang penting dalam hidup bersosial. Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan pada saat melakukan asuhan keperawatan atau pelayanan di suatu rumah sakit. Dalam hal ini komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam meningkatkan hubungan yang terapeutik antara perawat dan klien sehingga klien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Kepuasan klien sangat diperlukan sebagai indikator dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit.

**Tujuan :** Mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat berdasarkan persepsi klien terhadap tingkat kepuasan klien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura.

**Metode :** Jenis penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 67 responden sesuai dengan kriteria inklusi. Setiap responden diberi kuesioner tentang komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan. Uji yang digunakan adalah uji *Chi-Square*.

**Hasil :** Berdasarkan persepsi klien sebanyak 34 responden (50,7%) bahwa komunikasi terapeutik baik, sedangkan sebanyak 33 responden (49,3%) bahwa komunikasi terapeutik buruk. Tingkat kepuasan klien dengan kepuasan tinggi sebanyak 35 responden (52,2%), kepuasan rendah sebanyak 32 responden (47,8%). Hasil uji didapat nilai  $p\text{ value} = 0,000$ . **Kesimpulan :** Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan klien. Sehingga perawat dapat selalu meningkatkan komunikasi terapeutik dalam melakukan asuhan keperawatan.

**Kata Kunci :** Komunikasi Terapeutik, persepsi, kepuasan klien

**Referensi :** 33 (2005-2016)

\* Mahasiswa Keperawatan Universitas Tanjungpura

\*\* Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontianak

\*\*\* Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontiana

## ABSTRACT

**Background:** Communication is important in social life. Communication in nursing practice is therapeutic communication. Therapeutic communication is part of nursing care or service at the hospital. In this case, therapeutic communication plays an important role in increasing therapeutic relationship between nurses and clients with an expected outcome of satisfied clients. Client satisfaction is a vitally indispensable indicator to improve hospital services.

**Objective:** To determine the relationship between nurses' therapeutic communication according to clients' perception and client satisfaction levels in inpatient unit of Tanjungpura University Hospital

**Methods:** This was a quantitative research, with observational analytic design, used cross-sectional approach. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 67 respondents based on the inclusion criteria. To acquire data, a questionnaire about therapeutic communication and satisfaction levels were distributed. The Chi-Square test was employed to analyze the data.

**Results:** Based on the client's perception, 34 respondents (50.7%) receive good therapeutic communication, meanwhile the other 33 respondents (49.3%) receive bad therapeutic communication. Based on the level of client satisfaction, 35 respondents (52.2%) have high satisfaction, meanwhile the other 32 respondents (47.8%) have low satisfaction. The test results obtained p-value = 0.000.

**Conclusion:** There is a relationship between nurses' communication therapeutic and client satisfaction levels. So the nurses are encouraged to improve their therapeutic communication skill in nursing practice.

Keywords: therapeutic communication, perception, client satisfaction

References: 33 (2005-2016)

## PENDAHULUAN

Rumah sakit yang baik adalah rumah sakit yang memiliki kemampuan dalam menghubungkan aspek-aspek kemanusiaan yang ada dengan program-program pelayanan kesehatan. Berdasarkan undang-undang tentang rumah sakit no.44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dengan demikian, rumah sakit merupakan satu di antara sarana kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan<sup>[1]</sup>. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitative), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan<sup>[2]</sup>.

Komunikasi merupakan upaya individu dalam menjaga dan mempertahankan individu untuk tetap

berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi juga merupakan komponen penting dalam praktik keperawatan. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung melalui media<sup>[4]</sup>. Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, sehingga komunikasi dikembangkan dan di pelihara secara terus menerus<sup>[3]</sup>.

Satu cara yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan klien, maupun dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah klien adalah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi, perawat dapat mendengarkan perasaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan<sup>[4]</sup>. Komunikasi dalam keperawatan yaitu dengan komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan klien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat<sup>[3]</sup>. Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu klien dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Karena bertujuan untuk terapi maka terapi komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik<sup>[5]</sup>. Penting bagi perawat untuk menerapkan komunikasi terapeutik karena dengan komunikasi terapeutik yang baik dapat mempercepat proses penyembuhan klien. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan klien adalah cara komunikasi terapeutik perawat, yang mana termasuk perilaku, tutur kata, karamahan, perhatian, kesiapan, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Sehingga perawat yang

memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik akan sangat mudah menjalin hubungan saling percaya, memberikan rasa nyaman dan aman bagi klien selain itu dapat meningkatkan kepuasan klien.

Kepuasan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah memakainya<sup>[6]</sup>. Agar kebutuhan pasien terpenuhi, salah satu tindakan yang diharapkan adalah perawat dapat membina hubungan baik dengan pasien melalui teknik dan sikap komunikasi selama memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Cara mengatasi masalah komunikasi yang terjadi antara perawat dengan pasien adalah menggunakan komunikasi terapeutik secara efektif<sup>[2]</sup>.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 Maret 2016 kepada klien dan perawat yang bekerja di

instalasi rawat inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak. Wawancara yang dilakukan kepada perawat yang berjumlah 5 orang didapatkan bahwa perawat telah melakukan komunikasi terapeutik cukup baik. Wawancara yang dilakukan kepada klien yang berjumlah 8 orang didapatkan bahwa ungkapan ketidakpuasan klien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat antara lain : klien mengatakan kurang puas dengan informasi yang jelaskan kepada klien, klien mengatakan beberapa perawat kurang ramah dalam melakukan tindakan keperawatan, ada beberapa perawat hanya kadang-kadang memperkenalkan diri kepada klien sebelum melakukan tindakan keperawatan, ada beberapa perawat tidak menjelaskan prosedur tindakan sebelum melakukan tindakan keperawatan. Sebagai perawat yang profesional seharusnya selalu melakukan komunikasi terapeutik yang baik kepada

klien agar tercipta hubungan yang baik antara perawat dan klien. Dari hasil studi yang dilakukan bahwa penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Klien Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura".

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan desain observasional analitik. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yang artinya desain analitik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dimana variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu kesatuan waktu<sup>[7]</sup>. Populasi adalah suatu tempat penelitian yang dilakukan pada obyek (misalnya: manusia atau pasien) yang ditetapkan oleh peneliti<sup>[8]</sup>. Populasi pada

penelitian ini adalah klien yang berobat di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura berjumlah 80 orang per bulan. Sampel adalah obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi<sup>[8]</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 67 responden dengan menggunakan rumus slovin<sup>[9]</sup>.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengobservasi, mengukur atau menilai suatu fenomena<sup>[7]</sup>. Instrumen pada penelitian merupakan instrumen yang dimodifikasi oleh peneliti. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner komunikasi terpeutik perawat dan kuesioner tentang tingkat kepuasan klien. Penelitian ini menggunakan uji statistik Non Parametrik yaitu *Chi Square*. Syarat uji yaitu skala data berupa kategorik dan sel yang mempunyai nilai *expected* kurang dari 5 maksimal 20% dari jumlah sel. Jika terdapat

lebih dari 20% maka menggunakan uji alternatif yaitu *Fisher*. Berdasarkan uji statistik tersebut dapat diputuskan ada hubungan antar variabel penelitian bila diperoleh  $p < 0,05$ . Sebaliknya tidak ada hubungan bila didapat nilai  $p \geq 0,05$ <sup>[10]</sup>. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *Chi-Square* karena nilai *expected* kurang dari 5 lebih dari 20% sehingga tidak perlu menggunakan uji alternatif. Hasil uji *Chi-Square* didapat nilai  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).

Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 15 Juni 2016 sampai dengan 14 Juli 2016 di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. Tempat penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1 Gambaran Karakteristik Responden**

Karakteristik	n	%
1. Umur		
a. 17 – 23 tahun	13	19,4
b. 24 – 30 tahun	14	20,9
c. 31 – 37 tahun	23	34,3
d. 38 – 44 tahun	4	6
e. 45 – 51 tahun	7	10,4
f. 52 – 58 tahun	3	4,5
g. 59 – 65 tahun	3	4,5
2. Jenis Kelamin		
a. Laki – Laki	35	52,2
b. Perempuan	32	47,8
3. Jumlah	67	100

Sumber: Data Primer (2016) telah diolah

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih banyak dari perempuan yaitu 35 orang (52,2%) sedangkan pada responden perempuan lebih sedikit yaitu 32 orang (47,8%). Untuk umur mayoritas klien yang

terdapat di rumah sakit Universitas Tanjungpura berumur 31-37 tahun yaitu sebanyak 23 orang (34,3%) sedangkan minoritas yaitu pada umur 52-58 tahun (4,5%) dan 59-65 (4,5%).

**Tabel 2 Gambaran Komunikasi Terapeutik**

Kategori	n	%
a. Komunikasi Terapeutik Baik	34	50,7
b. Komunikasi Terapeutik Buruk	33	49,3
Jumlah	67	100

Sumber: Data Primer (2016) telah diolah

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di Rumah Sakit Universitas

Tanjungpura berdasarkan persepsi klien yaitu sebanyak 34 orang (50,7%) mengatakan bahwa komunikasi terapeutik

perawat termasuk kategori baik sedangkan 33 orang (49,3%) mengatakan bahwa

komunikasi terapeutik perawat termasuk kategori buruk.

**Tabel 3 Gambaran Kepuasan Klien**

Kategori	n	%
a. Kepuasan Tinggi	35	52,2
b. Kepuasan Rendah	32	47,8
Total	67	100

Sumber: Data Primer(2016) telah diolah

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura yaitu sebanyak 35 orang (52,2%) merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat sehingga termasuk kategori kepuasan tinggi sedangkan 32 orang (47%) merasa tidak puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sehingga termasuk kategori kepuasan rendah.

Hasil bivariat pada penelitian ini menggunakan uji *Chi-Square*, karena uji ini memenuhi syarat dengan sel memiliki nilai *expected* <5 sebanyak lebih dari 20%. Penelitian yang dilakukan

hasil bivariat komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan tinggi sebanyak 29 orang (82,86%). Sedangkan komunikasi terapeutik buruk dengan kepuasan tinggi sebanyak 6 orang (17,14%). Komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan rendah 5 orang (15,6%). Sedangkan komunikasi terapeutik buruk dengan kepuasan rendah sebanyak 27 orang (84,4%). Analisis lebih lanjut diperoleh nilai *p* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat berdasarkan persepsi klien terhadap tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. **(Lihat table 4)**

**Tabel 4 Analisis Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Klien Terhadap Tingkat Kepuasan Klien**

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Klien						<i>p</i>
	Rendah		Tinggi		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Buruk	27	84,4	6	17,14	33	49,25	0,000
Baik	5	15,6	29	82,86	34	50,75	
Total	32	100	35	100	67	100	

Sumber: Data Primer(2016) telah diolah

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura, didapat usia responden yang terbanyak dirawat dirumah sakit yaitu pada rentang usia 31-37 tahun sebanyak 23 orang (34,3%). Dengan bertambahnya usia maka penurunan sistem imun dalam tubuh akan semakin menurun. Pada usia dewasa muda adalah periode yang untuk

memilih; adalah periode untuk menetapkan tanggung jawab, mencapai kestabilan dalam pekerjaan dan mulai melakukan hubungan yang erat<sup>[11]</sup>. Menurut Anoraga<sup>[12]</sup>, bahwa ada kecenderungan konsumen lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relatif lebih muda. Berdasarkan penelitian Lubis<sup>[13]</sup>, bahwa klien yang lebih tua telah berpengalaman sehingga mampu menyesuaikan diri dengan kondisi

pelayanan yang sebenarnya, sedangkan klien dengan usia lebih muda biasanya mempunyai harapan ideal yang ideal tentang pelayanan yang didapatkan, sehingga harapannya dengan kenyataan tidak seimbang dapat menyebabkan ketidakpuasan.

## **2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura didapat jenis kelamin terbanyak yang dirawat yaitu laki-laki. Pada penelitian ini laki-laki lebih banyak dirawat, karena laki-laki pekerjaannya lebih berat dibandingkan perempuan. Penelitian sebelumnya menunjukkan yang dilakukan Patrisia, bahwa laki-laki lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan,

khususnya rumah sakit<sup>[14]</sup>. Teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa klien laki-laki lebih banyak dibanding klien perempuan.

## **3. Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Klien**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa 34 orang (50,7%) mengatakan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sudah baik. Dalam melakukan asuhan keperawatan atau pelayanan di rumah sakit perlu adanya komunikasi antara perawat dan klien. Komunikasi merupakan pelayanan yang sangat penting, karena dengan melakukan komunikasi yang baik dapat menjalin hubungan saling percaya dengan klien atau hubungan interpersonal. Keberhasilan suatu komunikasi dipengaruhi oleh ada tidaknya hambatan dalam

proses komunikasi<sup>[15]</sup>. Menurut Malindawani<sup>[16]</sup>, bahwa hambatan-hambatan dalam proses komunikasi antara lain hambatan dari proses komunikasi itu sendiri, hambatan fisik, hambatan semantik, dan hambatan psikologis.

#### **4. Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan dari hasil penelitian didapat bahwa 35 orang (52,2%) termasuk dalam kepuasan tinggi, ini menunjukkan bahwa klien yang dirawat inap merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang dilajukan oleh perawat. Kepuasan klien adalah indikator utama dari standar pelayanan yang dilakukan di rumah sakit.

#### **5. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Klien Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura dengan membagikan kuesioner pada klien atau responden yang termasuk inklusi penelitian bahwa didapat komunikasi terapeutik yang baik dengan kepuasan yang tinggi dengan persentase 82,86%, komunikasi terapeutik yang buruk dengan kepuasan yang tinggi dengan persentase 17,14%. Sedangkan Komunikasi terapeutik yang baik dengan kepuasan rendah dengan persentase 15,6%, komunikasi terapeutik yang buruk dengan kepuasan yang rendah 84,4%.

Hasil uji dengan *Chi-Square* diperoleh  $p$  sebesar 0,000 sehingga  $p < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat berdasarkan persepsi klien terhadap

tingkat kepuasan klien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. Hal tersebut dapat terjadi karena perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura telah melakukan komunikasi terapeutik dengan sangat baik sehingga sebagian besar klien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya khususnya dari perawat yang melakukan pelayanan

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura pada 67 responden yang mengisi kuesioner komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan klien dapat diambil simpulan sebagai berikut :

- a. Gambaran karakteristik responden yang terdapat di Instalasi Rawat Inap

Rumah Sakit Universitas Tanjungpura

berdasarkan usia didapat usia yang lebih banyak yaitu dengan rentang usia 31-37 tahun yakni sebanyak 23 responden (34,3%). Berdasarkan jenis kelamin yang terdapat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura didapat laki-laki lebih banyak yakni sebanyak 35 responden (52,2%).

- b. Berdasarkan komunikasi terapeutik perawat berdasarkan persepsi klien yang terdapat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura didapat bahwa komunikasi terapeutik perawat sudah baik yakni sebanyak 34 responden (50,7%) klien yang mengatakan komunikasi terapeutik baik.
- c. Berdasarkan tingkat kepuasan klien yang

terdapat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura yakni klien yang mengatakan puas atau tingkat kepuasan yang tinggi sebanyak 35 responden (52,2%).

- d. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat berdasarkan persepsi klien terhadap tingkat kepuasan klien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Sandra Rhona. 2013. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Rawat Inap Non Bedah (Penyakit Dalam Pria dan Wanita) rsup dr. M. Djamil Padang Tahun 2013. Diakses pada tanggal 13 Desember 2015
2. Haryanto Adi N. 2009. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kendal. Jurnal Keperawatan. ISSN: 1978-6735. Diunduh tanggal 12 Februari 2016
3. Nasir A, Muhith A, Sajidin M, Mubarak W I. 2011. Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi. Jakarta:EGC
4. Arwani. 2005. Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta:EGC
5. Suryani. 2006. Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik. Jakarta: EGC
6. Irawan, Handi.2005. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komutindo
7. Dharma,Kelana Kusuma. 2011. Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta:TIM
8. Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
9. Surahismi, Arikunto.2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Reineka Cipta
10. Dahlan, M Sopiudin. 2011. Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan:Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
11. Perry & Potter. 2005. Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, proses, dan praktik; ahli

- bahasa, Yasmin Asih. Ed  
4. Jakarta:EGC.
12. Anoraga.Psikologi  
Dalam Perusahaan.  
Jakarta:Tineka Cipta.  
2009
  13. Lubis Zidni I. 2016.  
Hubungan Komunikasi  
Terapeutik Dengan  
Tingkat Kepuasan  
Pasien Di Poli  
Fisioterapi RS PTN  
Universitas Hassanuddin  
Makassar.  
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/18862> diakses pada tanggal 20 Juli 2016
  14. Patrisia A,Indahwaty.  
2013. Gambaran  
Kepuasan Pasien  
Terhadap Pelaksanaan  
Komunikasi Terapeutik  
Perawat Di Instalasi  
Rawat Inap RSUD  
Labuang Baji Makasaar.  
Jurnal Fakultas  
Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin.  
Diunduh tanggal 13  
Februari 2016
  15. Yudanto,Andri Haryo.  
Hubungan Persepsi  
Pasien Tentang  
Komunikasi Perawat  
Dengan Kepuasan  
Pasien Di RSUD Pandan  
Arang Boyolali. 2012  
diakses pada tanggal 19  
Juli 2016
  16. Marlindawani.2003.  
Materi  
Komuniikasi.[www.kmkp.ugm.ac.id/data/SPM  
p.ugm.ac.id/data/SPM  
KK/ 3d-KOMUNIKASI  
revjan'03.doc](http://www.kmkp.ugm.ac.id/data/SPM%20KK/3d-KOMUNIKASI%20revjan%2703.doc). Tanggal  
akses 16 Juli 2016