

**PENGARUH KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**

**Metode Survey terhadap Pasien Poli Gigi Rumah Sakit  
Provinsi Nusa Tenggara Barat**



Disusun oleh:

Muhamad Ikhsan Giffari

NIM:

201810040311012

Dosen Pembimbing :

Budi Suprpto, M.Si., Ph.D

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI DOKTER-PASIE TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN  
(Metode Survey terhadap Pasien Poli Gigi  
Rumah Sakit Provinsi Nusa Tenggara Barat)

Diajukan Oleh :

Muhamad Ikhsan Giffari

201810040311012

Telah disetujui  
Rabu / 25 Juni 2025

Pembimbing I



Budi Suprpto, M.Si, Ph.D

Wakil Dekan I



Khairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

MALANG



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Muhamad Ikhsan Giffari  
NIM : 201810040311012  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Disetujui,  
Pembimbing

Budi Suprpto, Ph.D

Mengetahui,  
Dn. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus I  
Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 251 253 (paling)  
F. +62 341 400 430

Kampus II  
Jl. Bendungan Sileri No 156 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 261 140 (paling)  
F. +62 341 550 000

Kampus III  
Jl. Raya Tumpas No.248 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 263 318 (paling)  
F. +62 341 400 430  
E. webmaster@umm.ac.id

## SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



### SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/I/2022

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama : Muhamad Ikhsan Giffari  
No. Induk Mahasiswa : 201810040311012  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 5 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Budi Suprpto M.Si., Ph.D



#### Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 253 (Hunting)  
F: +62 341 460 435

#### Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 158 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 149 (Hunting)  
F: +62 341 562 060

#### Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 318 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

# SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Ikhsan Giffari  
NIM : 201810040311012  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul:

### **Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 5 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Muhamad Ikhsan Giffari



Kampus I  
Jl. Bankung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 253 (Hunting)  
F: +62 341 460 435

Kampus II  
Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 149 (Hunting)  
F: +62 341 582 060

Kampus III  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 319 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

## LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

**UMM**  
est. 1964

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN  
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

### LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI DENGAN JUDUL

PENGARUH KOMUNIKASI DOKTER-PASIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN

Oleh:

Nama : Muhamad Ikhsan Giffari

NIM : 201810040311012

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 5 Januari 2025

Pembimbing

Budi Suprpto M.Si., Ph.D

NIDN. 0725056101

(\*) Coret yang tidak perlu



**Kampus I**  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 252 (Hunting)  
F: +62 341 460 435

**Kampus II**  
Jl. Bendungan Sutarni No 158 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 351 149 (Pusatng)  
F: +62 341 582 060

**Kampus III**  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 319 (Pusatng)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id

## TANDA TERIMA PLAGIASI

 PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima  
Plagiasi

Nama : MUHAMAD IKHSAN G.  
NIM : 2018-012

Hasil Plagiasi :  $\frac{3}{5}$   $\frac{3}{6}$

BAB I	12			
BAB II	5			
BAB III	41	12		

BAB IV	19			
BAB V	17			
BAB VI				

Malang, 30 Januari 2021  
Admin Plagiasi  
  
M. Dasuki








Malang, 30 Januari 2021  
Admin Plagiasi  
  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



## BERITA ACARA PEMBIMBING SKRIPSI

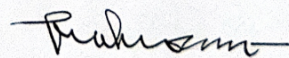
### BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Muhamad Ikhsan Giffari  
N.I.M : 201810040311012  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Jurnalistik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Penelitian : "Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien"

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	T. Tangan
31/08/2022	ACC Pengajuan Judul Pertama, Namun Direkomendasikan Untuk Mencari Fenomena Yang Lebih Kuat	
06/09/2022	ACC pengajuan Judul Kedua	
30/09/2022	Pengajuan Proposal BAB I,II,III	
14/10/2022	Revisi Pada Penulisan Kalimat, Penambahan Poin Pada BAB II, III	
21/12/2022	ACC Proposal BAB I, II, III, IV, V Dan Semhas	
04/01/2023	Pelaksanaan Semhas	
15/12/2023	ACC Revisi Semhas Dan Melanjutkan Daftar Sidang	

Malang, 5 Januari, 2025

Dosen Pembimbing



Budi Suprpto M.Si., Ph.D.

## BERITA ACARA SEMINAR HASIL

### BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pada hari, Selasa tanggal 4 Bulan Januari tahun 2023

Telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi oleh:

Nama Peneliti	Muhamad Ikhsan Giffari
Nim	201810040311012
Konsentrasi Studi	Ilmu Komunikasi, Peminatan Jurnalistik
Judul Proposal	Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dihadiri oleh Dosen Pembimbing

1. Budi Suprpto M.Si., Ph.D.

Dan sejumlah 12 Mahasiswa (presensi terlampir)

Penyajian dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dengan nilai .....

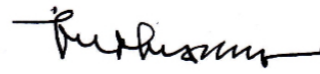
Mengetahui,  
anKaprodi/Sekprodi  
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M. Si

Malang, 5 Jan 2025

Dosen Pembimbing



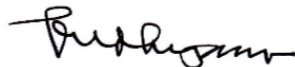
Budi Suprpto M.Si., Ph.D.

## ABSTRAK

Komunikasi kesehatan ialah komunikasi yang membawa pesan kesehatan, memiliki peran tenaga kesehatan. Komunikasi kesehatan dilakukan untuk mensejahterakan kesehatan masyarakat. WHO menyatakan bahwa dokter harus memiliki aspek “dokter bintang 5” dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan. Lima aspek dari “Dokter Bintang 5” ialah: Pengasuh, Pengambil Keputusan, Komunikator, Pemimpin Komunitas, dan Manajer. Aspek Komunikasi merupakan elemen aspek yang paling penting. Metode kuantitatif dan pendekatan korelasional digunakan dalam penelitian ini. Artinya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini merupakan survei lapangan yang dilakukan pada dokter di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengukur pengaruh variabel X (komunikasi interpersonal) terhadap variabel Y (kepuasan). data yang dipakai dengan cara menggunakan kuesioner model skala likert berupa checklist. Adapun responden dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai sampel adalah pasien poli gigi Rumah Sakit Provinsi Nusa Tenggara Barat. Terdapat 98 pasien yang menjadi sampel pada penelitian. Dari hasil pendataan terdapat 98 orang responden dengan karakteristik tersebut serta lewat draft pernyataan yang dibagikan kepada responden sehingga didapatkan data yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, frekuensi Kunjungan Poli Gigi.1. Terdapat pengaruh secara parsial antara lima dimensi komunikasi dokter – pasien meliputi Respect, Emphaty, Audible, Clarity dan Humble terhadap kepuasan pasien di klinik gigi RSUD NTB 2. Secara simultan komunikasi dokter – pasien ini diukur dengan Kelima dimensi mampu mempengaruhi secara bersama kepuasan pasien yang diukur dengan dimensi Kenyataan (tangible), Keandalan (Reliability), Tanggungjawab (Responsiveness), Jaminan (Assurance) serta Empati (Emphaty).

Kata Kunci: *Komunikasi Kesehatan, Komunikasi Dokter-Pasien, Kepuasan atas pelayanan RS*

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing  
Ilmu Komunikasi



Budi Suprpto M.Si., Ph.D.

Malang, 5 Juni 2025

Penulis



Muhamad Ikhsan Giffari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien”** maksud dari penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama menyusun Skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat dengan lancar menyusun Tugas Akhir Karya ini.
2. Orang tua saya tercinta, Emri dan Saniyah yang telah banyak memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Prof. Dr. Muslimin, M.Si. selalu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak Nasrullah, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Bapak Budi Suprpto M.Si., Ph. D selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, membantu, memberikan dukungan penuh, dan mengerjakan Skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>TANDA TERIMA PLAGIASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>BERITA ACARA SEMINAR HASIL</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengertian Komunikasi .....	6
2.2 Komunikasi Antar Personal.....	8
2.3 Komunikasi Kesehatan.....	10
2.4 Komunikasi Dokter-Pasien.....	12
2.5 Kepuasan .....	13
2.5.1 Definisi Kepuasan.....	13
2.5.2 Pengaruh Komunikasi Dokter-Pasien terhadap Kepuasan Pasien.....	15

2.6 Definisi konsep.....	17
2.6.1 Komunikasi Interpersonal.....	17
2.6.2 Kepuasan pasien .....	20
2.6.3 Operasional Variabel .....	27
2.6.4 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Penelitian Kuantitatif.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.3 Populasi Penelitian .....	29
3.4 Sampel .....	30
3.4.1 Pengambilan Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Kerangka Alur Penelitian .....	32
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.7.1 Uji Validitas .....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.8 Uji Pra syarat (asumsi klasik).....	36
3.9 Teknik analisis data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	40
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	44
4.2.1 Uji Instrumen .....	57
4.2.2 Uji Statistik .....	59
4.3 Analisis dan Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	73
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Operasional Variabel 40	
Tabel 3. 1 Variabel Komunikasi Dokter-Pasien (X)	46
Tabel 3. 2 Variabel Kepuasan Pasien (Y)	47
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas 71	
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Poli Gigi	55
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jenis Layanan	56
Tabel 4. 7 Rata-Rata Skor dan Kategorinya	56
Tabel 4. 8 Dimensi <i>Respect</i>	57
Tabel 4. 9 Dimensi <i>Empathy</i>	58
Tabel 4. 10 Dimensi <i>Audible</i>	59
Tabel 4. 11 Dimensi <i>Clarity</i>	61
Tabel 4. 12 Dimensi <i>Humble</i>	62
Tabel 4. 13 Dimensi <i>tangible</i>	63
Tabel 4. 14 Dimensi <i>Empathy</i>	64
Tabel 4. 15 Dimensi <i>Reliability</i>	65
Tabel 4. 16 Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4. 17 Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 4. 18 Frekuensi Akumulasi Rata-Rata Variabel Komunikasi dan Kepuasan	67
Tabel 4. 19 Variabel Komunikasi Dokter-Pasien (X)	69
Tabel 4. 20 Variabel Kepuasan Pasien (Y)	70
Tabel 4. 21 Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4. 22 Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi	77
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Parsial	78
Tabel 4. 25 ANOVA <sup>b</sup>	79

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. (2014). *Etika dan Komunikasi Dokter-Pasien-Mahasiswa*. Banjarbaru: PT Grafika Wangi Kalimantan.
- Albery, I., & Munafo, M. (2011). *Psikologi Kesehatan Panduan Lengkap dan Komprehensif bagi Studi Psikologi Kesehatan*. Yogyakarta: Palmall.
- Amirah, D. (2013). *Instrumens dalam Bimbingan Konseling*. Pekanbaru: Cadespress.
- Anjaswarni, T. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan: Modul Bahan Ajar Keperawatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
- Aprilianti, D. (2017). *Penilaian Potensi Objek Wisata Air Terjun Puteri Malu Kampung Jukuh Batu Kecamatan Banjit*. Diambil kembali dari Prodi Pendidikan Geografi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Lampung.
- Arianto. (2013). Komunikasi Kesehatan (Komunikasi antara Dokter dan Pasien). *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 3 No. 2*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, E. K. (2012). Hubungan Hukum antara Dokter dengan Pasien dalam Upaya Pelayanan Medis. *Jurnal Ilmiah Hukum*.
- Bata, Y. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja*. Diambil kembali dari Repository UNHAS.
- Berry, D. (2007). *Health Communication Theory and Practice*. New York: Open University Press.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksestabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- De Vito, J. H. (2002). *The Interpersonal Communication Book*. Education.inc.
- Griffin, E. (2012). *A First Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill Companies.
- KBBI. (2021). *KBBI*. Diambil kembali dari KBBI Lektur.

- Kemenkes RI. (2009, Oktober 28). *Undang-undang (UU) No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Diambil kembali dari Peraturan BPK:  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2006, Agustus). *Konsil Kedokteran Indonesia*. Diambil kembali dari Konsil Kedokteran Indonesia:  
[http://www.kki.go.id/assets/data/arsip/Buku\\_MKDKI.pdf](http://www.kki.go.id/assets/data/arsip/Buku_MKDKI.pdf)
- Kriyantono, R. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Liliweri, A. (2001). *Gatra-Gatra Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Mahmud, A. J., Olander, E., & Haglund, B. (2013). A Case Study of ICT Development for Health Promotion. *National Library of Medicine*, 13-17.
- Muhammad, A. (1995). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoadmojo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novianti, R. D., Sondakh, M., & Rembang, M. (2017). Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami dan Istri) Keluarga di Desa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Acta Diurna Komunikasi*, Vol.6 No. 2.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2012). *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan Jilid I*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pangestu, A. Y. (2015, Maret 12). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan*

- Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Diambil kembali dari Repository UIN JKT:  
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/26314>
- Pasasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Bery, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing Vol. 58 No. 1*, 111-124.
- Pemerintah Pusat Indonesia. (2004, Oktober 6). *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Praktik Kedokteran*. Diambil kembali dari Peraturan BPK: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40752/uu-no-29-tahun-2004>
- Pohan, S. I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Putri, K. Y., Ambarwati, N. S., & Hadiyanto, A. (2021). Intervening Health Behavior in Health Communication Literacy on Public Health in The 2020-2021 Pandemic. *International Conference on Humanities, Education, Law, and Social Sciences: Vol. 1 No.1*.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sareong, K. M., Darmawansyah, & Amir, M. (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Universitas Hasanuddin*.
- Soeparmanto, & Astuti. (2006). *Departemen Kesehatan RI*. Diambil kembali dari Departemen Kesehatan RI: <http://depkes.go.id/>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafitri. (2014). *Kasus-Kasus Rujukan Imuno Hematologi*. Jakarta: UDD PMI Pusat.
- Vardiansyah, D. (2008). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Indeks.
- Wahyuni, T., Amel, Y., & Erly. (2013). Hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas Vol. 2 No. 3*.