

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK NON
VERBAL (*SMILE*) PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
TINGKAT II UDAYANA**



SKRIPSI

NOVLIANI THERESIA MANETDE

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

2026

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK NON
VERBAL (*SMILE*) PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
TINGKAT II UDAYANA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh:

**NOVLIANI THERESIA MANETDE
C1122035**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novliani Theresia Manetde

NIM : C1122035

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Non verbal (Smile)
Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap
Rumah Sakit Tk.II Udayana

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Badung, 02 Maret 2026

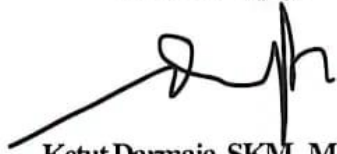

Novliani Theresia Manetde

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Bina Usada Bali
Tanggal : 13 April 2026

Disahkan oleh Tim Penguji Terdiri dari:

Ketua Penguji



Ketut Dharmaia, SKM., M.Kes

NIDN. 8868980018

Sekretaris Penguji



Ns. Ni Made Dwi Ayu Martini, S.Kep., M.Kes

NIDN. 0801038802

Anggota Penguji



Ns. Niluh Nvoman Tatri Swastikaningtyas, S.Kep., M.Kep

NUPTK. 650771672230332



Mengetahui

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua

Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0821058603

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK NON VERBAL (*SMILE*) PÉRAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TINGKAT II UDAYANA

Diajukan Oleh:

NOVLIANI THERESIA MANETDE

C1122035

BADUNG, 06 APRIL 2026

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Ns. Ni Made Dwi Ayu Martini, S.Kep., M.Kes

NIDN. 0801038802

Pembimbing II



Ns. Niluh Nyoman Tanti Swastikaningtyas, S.Kep., M.Kep

NUPTK. 650771672230332

Mengetahui

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan

Ketua




Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0821058603

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI

PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN

Skripsi, Apri 2026

Novliani Theresia Manetde

xvi + 60 + 5 tabel + 2 gambar + 11 lampiran

Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal (*Smile*) Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.II Udayana

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam mutu pelayanan kesehatan, namun pencapaiannya seringkali terkendala oleh kurangnya pendekatan dalam interaksi klinis. Komunikasi terapeutik, khususnya melalui bentuk non-verbal seperti senyum (*smile*) perawat, merupakan instrumen penting yang memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi pasien selama masa perawatan. Meskipun secara teori senyum perawat memiliki dampak terapeutik yang besar, pada kenyataannya aspek ini sering terabaikan di tengah beban kerja perawat yang tinggi, sehingga berisiko menurunkan kualitas pelayanan. Ketidak konsistenan penerapan komunikasi non-verbal inilah yang menjadi celah serius dalam pelayanan keperawatan yang perlu dikaji lebih mendalam untuk memastikan efektivitasnya terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain korelasional dan pendekatan *cross sectional*. Sempel penelitian sebanyak 100 pasien di Ruang Rawat Inap yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner serta dianalisis dengan uji *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan senyum perawat dengan rata-rata 90% (sangat baik) dan kepuasan pasien dengan rata-rata 69% (sangat puas). Hasil analisis bivariat menunjukkan ada hubungan komunikasi terapeutik non verbal (*smile*) perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.II Udayana ($p=0,000$; $r=0,939$). Oleh karena itu disarankan kepada Rumah Sakit Tk.II Udayana untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga memberikan dampak positif bagi peningkatan kepuasan pasien.

Kata Kunci : kepuasan pasien, *smile* perawat, komunikasi terapeutik non verbal

Daftar Pustaka : 68 (2016-2025)

HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM

Undergraduate Thesis, April 2026

Novliani Theresia Manetde

xvi + 60 pages + 5 tables + 2 figures + 11 appendices

The Relationship Between Nurses' Nonverbal Therapeutic Communication (Smile) and Patient Satisfaction in the Inpatient Ward of Tk. II Udayana Hospital

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare service quality; however, its achievement is often hindered by the lack of effective approaches in clinical interactions. Therapeutic communication, particularly in nonverbal forms such as nurses' smiles, is an important instrument that provides comfort and reassurance to patients during their hospitalization. Although theoretically a nurse's smile has significant therapeutic effects, in practice this aspect is often overlooked due to the high workload of nurses, which may negatively impact the quality of care. This inconsistency in the implementation of nonverbal communication represents a critical gap in nursing services that requires further investigation to determine its effectiveness in improving patient satisfaction.

This study employed a quantitative method with a correlational design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 100 inpatients selected using a purposive sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Spearman Rank test.

The results showed that nurses' nonverbal communication in the form of smiling had an average score of 90% (very good category), while patient satisfaction had an average score of 69% (very satisfied category). Bivariate analysis indicated a significant relationship between nurses' nonverbal therapeutic communication (smile) and patient satisfaction in the inpatient ward of Tk. II Udayana Hospital ($p = 0.000$; $r = 0.939$). It is recommended that Tk. II Udayana Hospital continue to improve service quality, particularly in the aspect of nonverbal therapeutic communication, in order to enhance patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, nurses' smile, nonverbal therapeutic communication

References: 68 (2016–2025)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal (*Smile*) Perawat dengan Kepuadan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat II Udayana” tepat pada waktunya.

Skripsi ini dapat diselesaikan tentunya bukan semata-mata dari usaha sendiri penulis, melainkan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui pengantar ini penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. I Putu Santika, M.M., selaku Ketua STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan Program Studi S1 Keperawatan di STIKES Bina Usaha Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali atas kesempatan yang diberikan, sehingga penulis dapat mengikuti skripsi ini.
3. Ketut Darmaja, SKM., M.Kes., selaku Ketua Penguji Utama yang telah bersedia memberikan dukungan dan melengkapi hal-hal yang kurang dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ns. Ni Made Dwi Ayu Martini, S.Kep., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan masukan, pengetahuan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ns. Niluh Nyoman Tantri Swastikaningtyas, S.Kep., M.Kep., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak turut membantu khususnya penulisan dalam memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tersayang saya (Simson Manetde dan Hana M. Manetde) yang selalu mendukung dengan penuh dalam setiap langkah hidup saya, bantuan material, dan doa yang tidak pernah putus turut membantu kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua kakak tercinta saya (Yunus Henok Manetde dan Samalina Elizabeth Manetde) yang selalu memberikan semangat, teladan, bantuan material, dan inspirasi bagi saya selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Anura dan rekan-rekan angkatan yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis tidak menutup diri untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi tambahan referensi dalam meningkatkan kualitas ilmu kesehatan keperawatan profesional. Terimakasih

Badung, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Komunikasi Terapeutik.....	8
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik.....	8
2. Jenis-Jenis Komunikasi Terapeutik.....	8

3. Komunikasi Non Verbal	9
4. Senyum.....	11
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Senyum	13
6. Senyum Perawat.....	15
B. Kepuasan Pasien.....	17
1. Definisi Kepuasan Pasien.....	17
2. Dimensi Kepuasan Pasien	18
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	19
4. Pentingnya Kepuasan Pasien.....	23
5. Indikator Kepuasan Pasien.....	23
C. Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal (<i>Smile</i>) Perawat Dalam Kepuasan Pasien.....	24
D. Kerangka Teori.....	26
BAB III KERANGKA KONSEP HIPOTESIS DAN DEFINISI OPRASIONAL	
A. Kerangka Konsep	27
B. Hipotesis.....	28
C. Definisi Operasional.....	28
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rencana Penelitian	30
B. Populasi Dan Sampel	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel	31

C. Tempat Penelitian.....	33
D. Waktu Penelitian	33
E. Etika Penelitian	33
F. Alat Pengumpulan Data	35
1. Instrumen Penelitian.....	35
2. Validitas dan Reabilitas.....	38
G. Prosedur Pengumpulan Data	39
1. Prosedur Administrasi	39
2. Prosedur Teknis.....	40
H. Pengolahan Data.....	42
I. Rencana Analisis Data	43
 BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Kondisi Lokasi Penelitian	44
B. Hasil Analisis Penelitian	45
1. Hasil Analisis Univariat	45
2. Hasil Analisis Bivariat	47
 BAB VI PEMBAHASAN	
A. Interpretasi Penelitian.....	49
B. Keterbatasan Penelitian.....	56
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian	56
 BAB VII PENUTUP	
A. Simpulan	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 5.3 Distribusi Komunikasi Terapeutik Non Verbal (<i>Smile</i>) dan Kepuasan Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.II Udayana.....	47
Tabel 5.4 Hasil Analisis “Hubungan Komunikasi Terapeutik Non verbal (<i>Smile</i>) Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.II Udayana”	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Surat Permohonan Studi Pendahuluan

Lampiran 3 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik

Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5 Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 6 Surat Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 7 Lembar Kuesioner Senyum Perawat

Lampiran 8 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien

Lampiran 9 Hasil Analisis

Lampiran 10 Tabel Pengumpulan Data

Lampiran 11 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Lampiran 12 Lembar Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73. <https://doi.org/10.35842/mr.v18i1.850>
- Alwan, M., Ashaf, A. F., & Trenggono, N. (2024). *Pengaruh Komunikasi Nonverbal dalam Meningkatkan Efektivitas Interaksi antar Budaya*. 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.664>
- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>.
- Andi, P. P., Dianita, E., & Akhmad, P. D. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Andi*. 12(2), 341–355. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>
- Anjani, N., Hasnawati, H., & Sahidin, S. (2024). Aplikasi Deteksi Ekspresi Wajah Dengan Mesin Learning. *Jurnal Sintaks Logika*, 4(3), 112–123. <https://doi.org/10.31850/jsilog.v4i3.3338>
- Ardiansyah, I., Al Huda, F., & Yudistira, N. (2025). Pengembangan Aplikasi Mobile Klasifikasi Ekspresi Wajah Manusia pada Platform Android Menggunakan Arsitektur MobileNet. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(1), 2548–2964.
<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/235142>
- Arifin, N. A. (2021). Perilaku senyum untuk membangun konsep diri. *Indonesian Journal of Islamic Counseling*, 3(2), 92–97. <http://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/ijic>
- Armina, J. (2023). *Edukasi pijat bayi dalam upaya stimulasi tumbuh kembang bayi di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi*. 7(2), 188–194. <https://doi.org/10.36565/jak.v7i2.692>
- Ayu, S., Devi, F. A., & Beni, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 205–214. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>

- Buka, N., Jayamin, M. A., Kholis, N., & Rasyid, N. A. (2025). Peran Validitas dan Rehabilitas Dalam Evaluasi Pembelajaran. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(11), 224–226. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15557188>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Dwiki Darmawan, & Mad Sa'i. (2025). Penerapan Teknik Public Speaking untuk Membangun Komunikasi Meyakinkan Melalui Ekspresi dan Gestur. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 1229–1239. <https://doi.org/10.63822/8ba1yn02>
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>
- Fitriana, V. (2019). Pengalaman dan makna perawat tersenyum kepada pasien di ruang gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Universitas Diponegoro*. <https://eprints.undip.ac.id>
- Farizal, R. R., & Nursanti, I. (2024). *Philosophies Teori Konsep Keperawatan Jean Watson “ Caring ” Rinezia Rinza Farizal Irna Nursanti dan kemanusiaan terhadap proses , fenomena dan pengalaman perawatan manusia . Ilmu caring* ,. 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.59680/medika.v2i1.900>
- Fatmawati Amd.Kep, E. (2025). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Yang Di Rawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Khidmat Sehat Afiat (KISA) Kota Depok (The. 04(08), 268–277.* <https://doi.org/https://doi.org/10.54402/isjnm.v4i08.529>
- Frizky Ikhfa Humaira, Anggi Resina Putri, & Nugroho, S. (2022). Hubungan Antara Early Literacy Skills dengan Spelling pada Anak Hearing Impairment Kelas Empat sampai dengan Kelas Enam di SLB Malang. *Jurnal Terapi Wicara Dan Bahasa*, 1(1), 137–150. <https://doi.org/10.59686/jtwb.v1i1.28>
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Hariyanto, D. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi Penulis. In *Pengantar Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>

- Hartati, & Putra, P. (2020). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Fatima Parepare. *Jema Adptersi*, Vol 1(3), 25–35. <https://doi.org/10.4536/jr.v1i1>
- Hasan, V. M. (2022). *Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli*. 1(1). <https://doi.org/https://jurnal.itk-avicenna.ac.id/index.php/jkma/article/view/7>
- Irwansyah. (2022). Penerapan Budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Dan Santun (5S), Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Pertamina Tarakan. *Skripsi Universitas Borneo Tarakan*. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i12.15188>
- Ismaini, Y., & Mayasari, P. (2024). Stres kerja perawat dan perilaku caring pada pasien di Rumah Sakit Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 10(3), 17–21. <https://doi.org/10.52199/INJ.V10I3.19750>
- Japlani, A., & Suryadi, S. (2022). Pengaruh Tangibles, Responsiveness, Dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 332–340. <https://doi.org/10.24127/jm.v16i2.1121>
- Jared, Magdalena, Adrienne, Paula. (2020). *Martin Jared, Rychlowska Magdalena, Wood Adrienne, Niedenthal Paula*, 1–39. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.07.025>
- Jumaidi. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap kecamatan haruyan kabupaten hulus sungai tengah*. 361–369. <https://doi.org/https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.906>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Khairunnisah, W., Salminawati, S., & Dahlan, Z. (2024). Implementasi Program Budaya Sekolah 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam Menanamkan Religiusitas Siswa (Studi Multisitus). *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 9(2), 574–580. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v9i2.870>
- Krisjanto Kusuma, A. M., & Aulia, S. (2024). Komunikasi Love Language Anak Autisme dengan Orang Tua. *Koneksi*, 8(1), 122–131. <https://doi.org/10.24912/kn.v8i1.27596>

- Kusnoto, J., & Tiara Haryanto, S. (2021). Perceptions Differences in Smile Attractiveness Between Dental Students' and Lay Persons'. *Indonesian Dental Association Journal of Indonesian Dental Association*, 4(1), 29–34. <https://doi.org/10.32793/jida.v4i1.670>
- Kustiawan, W., Khairani, L., Lubis, D. R., Lestari, D., Yassar, F. Z., Albani, A. B., Zuherman, F., & Ahmad, A. S. (2022). Pengantar Komunikasi Non Verbal. *Journal Analytica Islamica*, 11(1), 143. <https://doi.org/10.30829/jai.v11i1.11928>
- Maulana, H., Putri, S. A., Adri, R. F., Studi, P., Rumah, D. A., Muhammadiyah, U., Barat, S., Artikel, I., Terapeutik, K., & Pasien, K. (2025). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2025*. 4(5), 7–13. <https://doi.org/10.58705/jpm.v4i5.385>
- Mantika, E., Susilowati, Y., & Saputra, R. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operatif Di Rumah Sakit Kanker Dharmais. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3 (6), 3942–3954. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6583>
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Mulyani, S. R., Fauziah Muis, S., & Rahmawati, R. (2022). Strategi Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Meningkatkan Skill Public Speaking Santri SMK Life Skill Kendari. *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Dakwah*, 3(1), 9–23. <https://doi.org/10.19105/meyarsa.v3i1.5930>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Naufal Hilmi Marzuq, H. A. (2024). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation*, 1820-45, 6, 1–320. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4659>
- Nurhakim, F., Widyanoro, W., & Widhiastuti, R. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Suradadi. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(10), 1909–1918. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i10.362>

- Nurhidayat, M., & Arifki Zainaro, M. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>
- Nurliani Firdaus, & Ramli. (2023). Senyum : Psikologi Positif dan Psikologi Islam. *Indonesian Journal of Islamic Counseling*, 5(1), 72–82. <https://doi.org/10.35905/ijic.v5i1.5359>
- Nursalam, N., Mustafa, I., Rahim, A., & Ismail, A. (2022). Konstruksi Penciptaan Fantasi dan Wacana pada K-Pop Black Pink. *Aksara*, 34(2), 228. <https://doi.org/10.29255/aksara.v34i2.621.228--243>
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024a). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 223–228. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024b). *The Relationship Between Nurse Therapeutic Communication and Patient*. 7(1), 223–228. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>
- Padilah, AlfikaL, & Linmus. (2024). Musyawarah Masyarakat Desa (MMD I dan MMD II) Serta Implementasi Praktif Profesi Keperawatan KOMunitas di RW 10 RT 01-06 Kecamatan Priuk KOta Tangerang. *Ilmu Kesehatan*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>
- Padillah, M. R., & Hayati, R. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Bihara Hilir Kecamatan Awayan Kabupaten Balangan. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 7(1), 354–371. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>
- Rahman, F. N., Listyorini, T., & Supriyati, E. (2025). Analisis Akurasi Cnn Pada Data Olah Suara Manusia Menggunakan Parameter Koefisien Mfcc Dan Max Length. *Jurnal Digit*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v15i1.416>
- Rahmayanti, Y. N. (2025). *Analisa Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Analysis Of The Relationship Of Nurse Verbal And Non Verbal Communication With The Level Of Patient*. 6(1). https://doi.org/https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/Jurnal_Ilmiaw_Keperawatan/article/view/952
- Ramadhani, F. E., Maulana, Z. A., & Wahyu Budiantoro. (2024). Analisis Konsep Jiwa dalam Perspektif Komunikasi Terapeutik. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 5(2), 437–460. <https://doi.org/10.53429/j-kis.v5i2.1184>

- Ramli, R. (2021). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(April), 49–58. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.954>
- Rizal, R., Shandy, V. R., Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2024). Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 3(2), 58–67. <https://doi.org/10.47233/jppie.v3i2.1518>
- Sarika, & Aminy. (2023). *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Bidan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang KIA / Kb Puskesmas Langsa Timur The Relationship Between Verbal And Non Verbal Communication With Patients ' Satisfaction In KIA / KB Langsa East Puskesmas*. 9(2), 1334–1341. <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jhtm.v9i2.3402>
- Sesilia, A. P., & N, F. S. (2025). Kepuasan Pasien : Efek Pengaruh dari Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS di Rumah Sakit. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 10(1), 69–77. <https://doi.org/10.24815/jimps.v10i1.33835>
- Setyowati, S., & Hakim, N. (2021). Terapi Tersenyum Untuk Mengurangi Kecemasan Lansia Di Wilayah Bantul Yogyakarta. *Jurnal Abdimas Madani Dan Lestari (JAMALI)*, 3(2), 75–79. <https://doi.org/10.20885/jamali.vol3.iss2.art5>
- Shafie, N. A. S., & Abu Bakar, A. H. (2024). Emosi Dominan Sebagai Antagonis Dalam Bad Genius (2017). *Asian People Journal (APJ)*, 7(1), 50–59. <https://doi.org/10.37231/apj.2024.7.1.520>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). *PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN BINA KASIH MEDAN*. 205–214. <https://doi.org/https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>
- Siregar, N. S. S. (2016). Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. repository. *Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.*, 2(1), 78–90. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/1176>
- Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Correlation Of Nurse Therapeutic Communications With Patient Satisfaction Levels In The Inpatient Room At Maba Hospital. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Su, X. e., Wu, S. hu, He, H. fan, Lin, C. liu, Lin, S., & Weng, P. qing. (2024). The effect of multimodal care based on Peplau's interpersonal relationship theory on postoperative recovery in lung cancer surgery: a retrospective analysis.

BMC Pulmonary Medicine, 24(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12890-024-02874-5>

Suharyono, H., Maria, L., & Ira, F. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Non Verbal Senyum Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Professional Health Journal*, 2(2), 75–83. <https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.123>

Suhendri, Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). *Abalisis Faktor Yang Mempengaruhi Krpuasan Pasien*. 10, 267–281. <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1318>

Sunardi, S., & Nursanti, I. (2024). Teori Keperawatan Hildegard E Peplau dan Aplikasinya pada Kasus Gangguan Jiwa. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 3(1), 57–64. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v3i1.297>

Sundari, L., Masitoh, R., & Kurniasih, Y. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Hemodialisa RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta*, 2(September), 1141–1148. <https://doi.org/10.55681/saintekes.v3i1.297>

Syafa, D. I. S., & Pratamawati, E. W. S. D. (2025). Komunikasi Nonverbal Tokoh Utama pada Film Police (1916). *Journal of Language Literature and Arts*, 5(7), 806–818. <https://doi.org/10.17977/um064v5i72025p806-818>

Syukur B., S., Ali, J., & Saban, N. I. G. (2025). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap (Irina F) Rsud Dr. M.M Dunda Limboto*. 10(2), 150–160. <https://doi.org/http://ejournal.annurpurwodadi.ac.id/index.php/TSCNers>

Vanteemar S. Sreeraj, S., Uvais2, N. A., Mohanty3, S., Kumar3, S., & Department. (2019). Indian nursing students' attitudes toward mental illness and persons with mental illness. *Industrial Psychiatry Journal*, 195–201. <https://doi.org/10.4103/ipj.ipj>

Waruwu, M., Pu'at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>

Widiyanarti, T., Fadianti, C. A., Yunandar, F., Ningsih, F. S., Aji, J. F., & Syifa, M. (2024). Analisis Perbedaan Pola Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Interaksi Antar Budaya. *Interaction Communication Studies Journal*, 1(3), 12. <https://doi.org/10.47134/interaction.v1i3.3285>