

DAFTAR PUSTAKA

- Afaq Umudy, M. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 109–116.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (15th ed.). Rineka Cipta.
- Budyatna, M., & Ganiem, L. M. (2011). *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Prenada Media Group.
- Carroll, C. E. (2016). Uncertainty Reduction Theory. *The SAGE Encyclopedia of Corporate Reputation*, 1–13. <https://doi.org/10.4135/9781483376493.n319>
- Deng, X., Guo, X., Wu, Y. J., & Chen, M. (2021). Perceived environmental dynamism promotes entrepreneurial team member's innovation: Explanations based on the uncertainty reduction theory. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph18042033>
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Fatimah, S. (2022). *Komunikasi Terapeutik*. [https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1344/komunikasi-terapeutik#:~:text=Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang,yang pada akhirnya mempercepat proses](https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/1344/komunikasi-terapeutik#:~:text=Komunikasi%20terapeutik%20adalah%20komunikasi%20yang,yang%20pada%20akhirnya%20mempercepat%20proses)
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS)* (8th ed.). Badang Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, R. A., & Putra, F. E. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan* (1st ed.). Prenada Media Group.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (2nd ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Liliweri, A. (1997). *Komunikasi Antarpribadi* (2nd ed.). PT. Citra Aditya Bakti.
- Lin, Y., Zhou, X., & Fan, W. (2021). How do customers respond to robotic service? A scenario-based study from the perspective of uncertainty reduction theory. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2020-Janua*, 576–585. <https://doi.org/10.24251/hicss.2021.070>
- LP3ES. (2008). *Metode Penelitian Survei* (M. Singarimbun & S. Effendi (eds.); 19th ed.). Penerbit Pustaka LP3ES.
- Morissan. (2015). *TEORI KOMUNIKASI: Individu Hingga Massa*. Prenada Media Group.

- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2009). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. In *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar* (p. 81). PT Remaja Rosdakarya.
- Paramita, P. A. (2019). Pengurangan Ketidakpastian Pengungkapan Perasaan Pasangan Yang Terlibat Dalam Cyber Romantic Relationship (CRR). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ratna, D., Sari, J., Wulan, R. R., Mei, R., Malau, U., Telkom, U., Telkom, U., Telkom, U., & Pasien, K. (2016). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Care the Influence of Interpersonal Communication Customer Care on Patient Satisfaction At Orthopaedic Hospital Purwokerto*. 3(2), 2400–2408.
- Riyadi, M. H., Widyanti, R., & Anhar, D. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 7(1), 55–71.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sari, M. H. N., Pakpahan, H. M., Lakhmudien, & Mahawati, E. (2020). *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- West, R., & Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi* (3rd ed.). Penerbit Salemba Humanika.
- Yesica Maretha. (2012). Komunikasi Kesehatan : Sebuah Tinjauan*. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 88–94.