

## Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Meilina<sup>1</sup>  
Innocentius Bernarto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia  
Email: [bernarto227@gmail.com](mailto:bernarto227@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the positive influence of nurses' knowledge, attitude and skills on patient satisfaction who receive wound care at the Wocare clinic. The sampling technique in this study was convenience sampling. The large number of samples used was 132 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis used the partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) approach by utilizing SmartPls program. The results showed that knowledge, attitude, and skills have a positive effect on patient satisfaction.*

**Keywords** - *knowledge, attitude, skill, satisfaction*

### Pendahuluan

Pada masa globalisasi saat ini, dapat kita lihat pengaruh positif yang terjadi pada setiap profesi yang bekerja di bidang kesehatan sehingga mereka dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan kinerjanya dalam memberi kontribusi pada berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat. Masyarakat luas yang semakin mudah untuk mendapatkan informasi-informasi melalui berbagai macam media juga membuat setiap fasilitas pelayanan kesehatan mendapatkan tuntutan yang lebih terhadap tingkat mutu pelayanan dan kualitasnya dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas juga dirasakan sebagai suatu pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk melayani seluruh kebutuhan masyarakat dengan tingkat pelayanan yang baik, cekatan, dan juga dapat berkomunikasi dua arah dengan baik dalam melayani setiap keluhan pasien dan menyampaikan seluruh informasi yang akurat kepada pasien dan keluarganya. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik bertujuan untuk mencegah berkembang atau meluasnya penyakit menjadi sebuah pandemik. Untuk saat seperti ini, informasi-informasi dapat beredar dengan cepat di kalangan masyarakat, sehingga dapat memberi pemahaman yang lebih banyak pada masyarakat mengenai layanan kesehatan yang akan diterima. Situasi ini yang membuat masyarakat menjadi pelanggan yang lebih kritis dan menuntut pelayanan dengan mutu dan kualitas yang baik (Pohan, 2003).

Salah satu aspek yang terpenting dalam sistem operasional layanan kesehatan dan mempunyai pengaruh yang besar terhadap suksesnya suatu fasilitas kesehatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien adalah *patient satisfaction*. Dengan

demikian, para petugas kesehatan perlu memahami dengan baik mengenai aspek kepuasan pasien ini sehingga mereka juga akan berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan juga pada pasien. Mutu pelayanan kesehatan dapat diketahui dengan cara mendapatkan penilaian dari kepuasan pasien atau konsumen (Rowland HS dan Rowland HL, 1992). Perawat mempunyai peran yang cukup penting dalam mengoptimalkan kepuasan pasien, yang saat ini terus tumbuh dan berkembang. Dimana peran perawat lebih diarahkan pada faktor-faktor dasar seperti pengetahuan dan ilmu yang mereka miliki, bagaimana mereka seharusnya bersikap dan *skill* atau keterampilan yang baik dalam melaksanakan pelayanan keperawatan yang mana keselamatan pasien menjadi prioritas.

Selanjutnya objek pengamatan disini adalah pengetahuan, keterampilan dan sikap perawat yang berpengaruh terhadap *patient satisfaction* di klinik Wocare yang melakukan perawatan luka. Klinik Wocare sendiri merupakan fasilitas pelayanan kesehatan pertama di Indonesia yang terfokus dalam bidang manajemen perawatan luka, stoma dan kontinensia. Wocare memiliki tenaga kesehatan yang menawarkan sistem pendekatan multidisiplin berdasarkan pada perawatan kesehatan primer dan preventif, kuratif dan rehabilitatif yang terintegrasi dalam komunitas. Wocare juga optimis untuk selalu memberikan pelayanan rawat jalan untuk perawatan luka dengan penuh tanggung jawab, perhatian, dan pelayanan yang sepenuh hati agar mutu dan kepuasan konsumen tetap terjaga dengan baik.

Menurut data jumlah kunjungan pasien Wocare dalam periode waktu 3 tahun (2017 s/d 2019), diperoleh jumlah total pasien yang datang ke

Wocare sebanyak 780 dimana pasien sembuh sebanyak 364, pasien yang dirujuk sebanyak 56, pasien yang aktif sebanyak 339 dan pasien yang *drop out* sebanyak 21. Berdasarkan hasil wawancara bersama direktur klinik Wocare, diperoleh *expectation rate* yang diharapkan adalah 100%. Namun, dari data jumlah kunjungan pasien di atas dapat dilihat masih terdapat pasien yang tidak puas atau *drop out* berkisar 3%. Hal ini menjadi perhatian bagi direktur klinik Wocare, dengan adanya pasien *drop out* dikhawatirkan dampak ke depan yang mungkin dapat terjadi dengan makin bertambahnya jumlah pasien *drop out* sehingga memberi dampak negatif terhadap citra klinik dan dapat merugikan klinik secara *financial*.

Berdasarkan dari uraian topik problematika di atas, maka penguraian masalahnya adalah bagaimana mempengaruhi kepuasan pasien sesuai dengan harapan yang diinginkan. Selanjutnya, agar menjawab permasalahan tersebut dapat terjawab, maka pertanyaan penelitiannya adalah apakah pengetahuan dari perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik luka Wocare?; Apakah sikap dari perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik luka Wocare?; Apakah keterampilan dari perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik luka Wocare?. Penelitian ini menggunakan replikasi model penelitian yang dilakukan oleh Layuk, Tamsah dan Kadir (2017) di Rumah Sakit Labuang Baji, Makassar. Penelitian replikasi bermaksud agar permasalahan yang ada dapat terjawab.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai sebuah reaksi dari pasien atas hasil pelayanan kesehatan yang mereka rasakan dan dapatkan dari sebuah fasilitas pelayanan kesehatan, dimana pasien secara sadar dan langsung membandingkan fasilitas kesehatan tersebut dengan fasilitas lainnya yang pernah mereka rasakan sebelumnya. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diperoleh pada saat itu paling tidak sama dengan harapan ataupun melebihi (Pohan, 2006). Tingkat kepuasan seorang pasien yang tinggi mengindikasikan tingginya pemberdayaan pasien, komitmen untuk peduli dan pelayanan yang sesuai dengan yang direkomendasikan, dimana ketiga hal ini menghasilkan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Anderson, DuPree dan Nash, 2011).

*Patient satisfaction* sebagai indikator dalam mengukur mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan dan sebagai modal untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien serta untuk memperoleh loyalitas pasien. Asuhan keperawatan juga

memegang peranan penting dalam menciptakan dan menentukan kepuasan pasien secara umum, dikarenakan untuk mengetahui dan mengevaluasi apakah kebutuhan pasien telah terpenuhi sehingga kita dapat mengetahui bahwa dalam memfasilitasi perencanaan dan implementasi intervensi keperawatan apa yang tepat dibutuhkan untuk pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan merupakan penentu kualitas asuhan yang paling penting, terutama dalam situasi klinis di fasilitas kesehatan (Laschinger dan Almost, 2005).

### *Hubungan antara pengetahuan perawat dan kepuasan pasien*

Pengetahuan merupakan hasil dari suatu proses pembelajaran yang dapat diperoleh baik secara formal maupun informal dan mengarah pada pemahaman secara teoritis dan praktikal dari individu. Terbentuknya perilaku individu juga dipercaya berkaitan erat dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anasril (2019) dimana pada penelitiannya menunjukkan adanya hubungan positif antara tingkat pengetahuan dengan mutu pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Cot Seumeureung di Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat. Penelitian oleh Wibawani (2013) yang menunjukkan bahwa adanya dampak yang positif antara kompetensi atau *skill* teknis dan informasi terhadap *patient satisfaction* yang mendapatkan perawatan di unit rawat inap rumah sakit Woodward, Palu. Berdasarkan temuan dari penelitian tersebut, pengajuan hipotesis pada penelitian ini adalah:

*H<sub>1</sub> : Pengetahuan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien*

### *Hubungan antara sikap perawat dan kepuasan pasien*

Suatu reaksi atau respon terhadap rangsangan atau objek tertentu yang dihasilkan melalui proses evaluatif, dinamakan sebagai sikap (*attitude*). Formulasi dari afek positif dan negatif ini dihubungkan dengan suatu objek sehingga dapat terbentuk sikap yang tercermin dari perasaan tersebut. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugrahaningsih (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara sikap (*attitude*) dari perawat dengan *patient satisfaction* perihal pelayanan tugas keperawatan di Bangsal Paviliun Rumah Sakit Umum Daerah, Salatiga. Dan juga berdasarkan penelitian oleh Wibawani (2013) yang menyatakan juga bahwa adanya pengaruh positif antara hubungan antar manusia (*human interaction*) terhadap *patient satisfaction* yang di unit

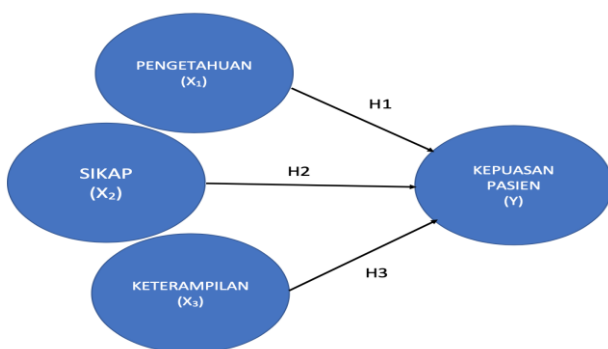
rawat inap di Rumah Sakit Woodward, Palu. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, maka dapat disajikan hipotesis seperti berikut:

*H<sub>2</sub>: Sikap perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien*

*Hubungan antara keterampilan perawat dan kepuasan pasien*

Keterampilan (*skill*) yang dimiliki setiap individu selalu dapat dilatih dan dikembangkan sehingga individu tersebut dapat menjadi ahli atau profesional dalam bidang tertentu, *skill* ini dapat berkembang melalui proses pembelajaran maupun pelatihan yang berkelanjutan sehingga dapat diimplementasikan dalam setiap aktifitas dan praktek pada pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan yang ditunjukkan dari penelitian Asmita (2008) mengenai pengaruh persepsi dari pasien tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh dokter terhadap loyalitas seorang pasien di Poliklinik Umum *Outpatient Unit* di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang yang memberikan konklusi bahwa adanya korelasi positif signifikan antara keterampilan atau *skill* secara teknis, *attitude*, *delivery of information*, *on time service* dan *availability of consultation time* bersama dengan dokter menunjukkan dampak yang positif terhadap loyalitas pasien. Penelitian oleh Silalahi, Fitriani dan Megawati (2019) juga menyimpulkan hal yang sama yaitu ada korelasi positif antara perawat terampil profesional dengan *patient satisfaction* di *inpatient unit* kelas III di Rumah Sakit Advent, Sumut. Berdasarkan temuan dari penelitian-penelitian tersebut, maka dapat diajukan hipotesis seperti berikut:

*H<sub>3</sub>: Keterampilan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien*



Gambar 1. Model Penelitian  
 Sumber: Layuk *et al.* (2017).

### Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Target populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di klinik perawatan luka Wocare dan memenuhi kriteria inklusi yakni pasien yang berusia  $\geq 21$  tahun, dalam keadaan sadar penuh dan tidak gawat darurat selama periode bulan November sampai dengan Desember 2020. *Convenience sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel yang diaplikasikan dalam penelitian ini. Penentuan jumlah sampel menggunakan formula Cochran (1977) yaitu  $n = Z^2 p(1-p) / e^2$ , dimana  $p = 0.5$  (estimated *population proportion*),  $Z = 1.96$  (*confidence level* yang digunakan 95%),  $e = 0.10$  (ditetapkan *error* = 10%) dan hasil komputasi yang diperoleh adalah sebesar = 96.04 dibulatkan menjadi 97 sampel. Namun, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 132.

Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Item kuesioner pada variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap diadaptasi dari Layuk *et al.* (2017) dan dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala likert, yaitu 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju. Analisis statistik menggunakan pendekatan *partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan program SmartPls 3.0.

### Model Pengukuran

Pada tahap ini, untuk mengevaluasi struktural model maka dilakukan sebuah pengujian validitas dan reliabilitas. Berdasarkan tabel 1, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa untuk hasil pengukuran instrumen dinyatakan valid nilai AVE yang didapat adalah berkisar 0.501 s/d 0.605. Untuk nilai *factor loadings* atau *outer loadings* yang diperoleh adalah 0.655 s/d 0.809. Nilai *outer loadings* antara 0.4 s/d 0.7 dapat dipertahankan dalam rangka meningkatkan nilai AVE (Hair *et al.*, 2014). Selanjutnya, *reliability test* dilakukan dengan memperhatikan nilai *composite reliability*. Angka CR antara 0.806 sampai dengan 0.857 adalah angka yang diperoleh atas hasil perhitungan dimana angka tersebut telah memenuhi syarat yang menentukan bahwa angka tersebut haruslah lebih besar daripada 0.7.

Tabel 1. Evaluasi Model Pengukuran

Konstruk dan Item		<i>Outer Loading</i>
<b>Keterampilan / K (AVE=0.798, CR=0.888)</b>		
K3	Para perawat mampu bekerja sama dengan	0.886

	baik dalam menangani pasien	
K6	Perawat menggunakan alat pelindung diri (APD) saat melayani pasien	0.901
<b>Kepuasan Pasien / KP (AVE=0.673, CR=0.860)</b>		
KP2	Pasien menerima informasi yang memadai tentang tindakan	0.851
KP4	Penampilan perawat yang memberikan rasa nyaman pada pasien	0.786
KP6	Perawat menanggapi keluhan pasien dengan cepat	0.823
<b>Pengetahuan / P (AVE=0.747, CR=0.899)</b>		
P2	Perawat mampu memberikan instruksi paska tindakan dengan jelas	0.852
P3	Perawat mampu memberikan pelayanan kesehatan secara profesional	0.884
P4	Perawat mampu meyakinkan pasien dalam menghadapi kondisi yang dihadapi	0.857
<b>Sikap / S (AVE=0.723, CR=0.887)</b>		
S1	Perawat bersikap ramah pada pasien	0.863
S2	Perawat melayani pasien dengan tulus	0.843
S5	Perawat mampu berinteraksi dengan baik	0.844

Pada tabel 2 dapat dilihat kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) untuk keseluruhan sampel dari setiap indikator dan menghasilkan nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) kurang dari 0.9 (Henseler, 2017).

Tabel 2. Kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT)

	Kepuasan Pasien	Keterampilan	Pengetahuan	Sikap
Kepuasan Pasien				
Keterampilan	0.889			
Pengetahuan	0.821	0.858		
Sikap	0.846	0.883	0.887	

*Model Struktural*

Formulasi yang digunakan pada *structural model* adalah dengan menghitung  $R^2$ , melakukan *collinearity test* dan *hypothesis testing*. Angka  $R^2$  yang semakin besar nilainya memiliki arti bahwa prediksi konstruk eksogen terhadap konstruk endogen akan semakin baik. Pada Tabel 3 di bawah ini mengartikan bahwa perolehan nilai dari konstruk kepuasan pasien memiliki  $R^2$  sebesar 55.5% sehingga untuk 44.5% sisanya dipengaruhi oleh konstruk lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Tabel 3. Evaluasi  $R^2$

Konstruk Endogenous	$R^2$
Kepuasan pasien	0.555

Pengujian selanjutnya pada penelitian ini adalah dengan melakukan uji *collinearity*. Batas nilai *variance inflation factor* (VIF) yang direkomendasikan adalah di bawah 3.0 dan sedangkan apabila nilai tersebut > 5.0 ditemukan adanya kecenderungan *collinearity* (Hair et al., 2019). Tabel 4 di bawah ini menunjukkan bahwa nilai VIF < 5.0, maka disimpulkan dari pengujian ini adalah tidak ditemukan *collinearity* pada model penelitian.

Tabel 4. Evaluasi *Collinearity* (VIF)

Sebagai prediktor kepuasan	
Konstruk	Variance inflation factor (VIF)
Pengetahuan	2.447
Sikap	2.517
Keterampilan	2.178

Untuk pengujian lainnya yaitu uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah dugaan atas pengaruh antar konstruk/item didukung atau tidak. Pengujian atas hipotesis ini dilakukan dengan memperhatikan batas  $t_{tabel}$  sebesar 1.645 (*level of significance* = 5%). Hipotesis disini merupakan hipotesis berarah (*directional hypothesis*), sehingga pengujian hipotesis dilakukan dengan *one-tailed test*. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (=1.645), maka hipotesis didukung. Tabel 5 berikut ini memaparkan bahwa ketiga hipotesis tersebut didukung oleh karena besar nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  (=1.645).

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien Jalur Standar	$t_{hitung}$	Keputusan
<b>H<sub>1</sub>:</b> Pengetahuan	0.233	2.024	Didukung

memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien			
<b>H<sub>2</sub>:</b> Sikap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0.277	2.707	Didukung
<b>H<sub>3</sub>:</b> Keterampilan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0.323	3.594	Didukung

### Pembahasan

Untuk hasil uji hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena nilai koefisiennya adalah sebesar +0.233 dan  $t_{hitung}$  adalah sebesar 2.024 ( $>1.645$ ), didukung. Nilai koefisien jalur standar adalah positif yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan sebaliknya. Hasil tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilaksanakan dan diteliti oleh Layuk *et al.* (2017), Anasril (2019) dan Wibawani (2013) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perawat berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Implikasi manajerial untuk hal pengetahuan perawat, dari pihak manajemen klinik dapat mengupayakannya dengan cara seperti memberikan akses, fasilitas dan juga informasi bagi para perawat untuk mengikuti seminar dan pelatihan yang berkaitan dengan perawatan luka sehingga dapat melaksanakan tugas keperawatan dengan optimal dan maksimal.

Hasil uji hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) menunjukkan bahwa variabel sikap mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*, didukung. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur standar sebesar +0.277 dan besaran  $t_{hitung}$  ( $=2.707$ )  $> t_{tabel}$  ( $=1.645$ ). Hal ini berarti kenaikan tingkat sikap, maka tingkat kepuasan juga meningkat dan berlaku sebaliknya. Hasil uji hipotesis ini sesuai dengan hasil studi sebelumnya (Layuk *et al.*, 2017; Nugrahaningsih, 2016; Wibawani, 2013) yaitu pengaruh positif terhadap *patient satisfaction* yang tercipta dari pelayanan keperawatan berupa sikap para perawat yang melakukan tugas keperawatan. Untuk hal yang berkaitan dengan sikap perawat terhadap pasien, dapat dilakukan beberapa upaya agar tercipta hubungan yang baik dan berkelanjutan antara perawat dan pasien. Upaya yang dapat dilakukan adalah seperti melakukan *follow-up* rutin

terhadap pasien paska tindakan sehingga pasien juga merasakan kepedulian dari pihak klinik terutama perawat yang memberikan perawatan kepada pasien tersebut.

Demikian pula dengan uji hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) yang menunjukkan bahwa variabel keterampilan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* dengan nilai koefisien jalur standar sebesar +0.323 dan  $t_{hitung}$  ( $=3.594$ )  $> t_{tabel}$  ( $=1.645$ ), didukung. Hal ini berarti setiap kenaikan tingkat keterampilan dari perawat di klinik Wocare akan berdampak terhadap naiknya tingkat kepuasan pasien dan berlaku sebaliknya. Hasil berikut ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Asmita (2008); Layuk *et al.* (2017); Silalahi *et al.* (2019) dimana disebutkan adanya pengaruh positif keterampilan (*skill*) terhadap terciptanya *patient satisfaction*. Dalam rangka mempertahankan kinerja para perawat di klinik Wocare, pihak manajemen membuat agenda rutin untuk para staf dan perawat agar dapat mempererat hubungan kerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih baik dan juga memberikan pelatihan-pelatihan secara berkala bagi para perawat agar *skill* dapat terus berkembang.

### Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini didapatkan bahwa pengetahuan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik luka Wocare; sikap terbukti memiliki efek positif terhadap kepuasan pasien di klinik luka Wocare; keterampilan terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien yang melakukan perawatan di klinik luka Wocare.

### Keterbatasan dan Saran Penelitian berikutnya

Keterbatasan yang pertama yaitu sampel yang diambil berfokus pada pasien yang melakukan rawat luka di klinik Wocare. Sehingga, untuk memperoleh *outcome* yang lebih *reliable* dan baik pada penelitian berikutnya disarankan melakukan penelitian yang lebih diperluas respodnennya yaitu tidak saja pada pasien rawat luka tapi juga bisa ditambahkan dengan pasien stoma dan inkontinensia sehingga kita dapat melihat apakah ada perbedaan hasil dari model penelitian. Keterbatasan berikutnya adalah penelitian hanya dilakukan pada klinik luka. Pada penelitian berikutnya diperluas kepada klinik beberapa klinik tipe yang sama tetapi pada lokasi yang berbeda, sehingga dapat diketahui apakah terdapat perbedaan hasil mdoel penelitian untuk lokasi yang berbeda. Keterbatasan yang terakhir yaitu dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel *knowledge*, sikap dan *skill* sebagai variabel idnependen dan variabel kepuasan pada variabel dependen. Saran penelitian

berikutnya tidak saja faktor-faktor pada perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien tetapi juga ingin diketahui apakah ada pengaruh variabel fasilitas dan *ambience* klinik terhadap kepuasan pasien.

### Referensi

- Anasril, H. M. (2019). Hubungan pengetahuan dan sikap petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan (Studi di puskesmas cot seumeureung kecamatan samatiga kabupaten aceh barat). *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh*, Vol 2 No 2, 51-58.
- Asmita. (2008). Analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di poliklinik umum instalasi rawat jalan rumah sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat: Universitas Diponegoro*.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- DuPree, E., Anderson, R., & Nash, I. (2011). Improving quality in healthcare: start with the patient. *Mount Sinai Journal of Medicine: A Journal of Translational and Personalized Medicine*, 78(6), 813-819.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/eb-10-2013-0128>
- Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/eb-11-2018-0203>
- Henseler, J. (2017). Bridging design and behavioral research with variance-based structural equation modeling. *J. Advert.* 46(1), 178–192.
- Laschinger, H., Hall, L., Pedersen, C., & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3), pp.220-230.
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2017). Pengaruh pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319– 337.
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Woodward kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35-41.
- Nugrahaningsih, W. (2016). Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal pavillium sumah sakit umum salatiga. *School of Health Sciences of Kusuma Husada Surakarta*.
- Pohan, I.S. (2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Pohan. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ringle, Christian M., Wende, Sven, & Becker, Jan-Michael. (2015). *SmartPLS 3*. Bönningstedt: SmartPLS. Retrieved from <http://www.smartpls.com>
- Rowland, H.S. & Rowland, H.L. (1992). *The manual of nursing quality assurance*. Maryland: Aspen Publisher Inc.
- Silalahi, J., Fitriani, A.D., & Megawati. (2019). Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rumah sakit Advent Medan, *Jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal)* Volume 6 Nomor 1.