

## ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN CUSTOMER AKAN MUTU LAYANAN INSTALASI RADIOLOGI RSUD SIDOARJO

R. Moh. Halil<sup>1</sup> Yuly Peristiowati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>*Peminatan Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Magister Kesehatan, IIK STRADA Indonesia*

Corresponding author: R. Moh. Halil

Email: halil.bpfks@gmail.com

### ABSTRACT

**Background:** Radiology is a medical service that uses all radiation energy modalities for diagnosis and therapy, including imaging techniques and the use of X-ray radiation emission, radioactive, ultrasound, and electromagnetic radiofrequency. The quality of health services is closely related to the results of health services, both medically and non-medically. The purpose of the study is to find out the factors related to the level of customer satisfaction with the quality of radiological installation services of Sidoarjo Hospital.

**Methods:** Design observational research with a cross-sectional approach. The population of all radiology guests at Sidoarjo Hospital in East Java in January, February and March amounted to 3,439 respondents. Samples of radiology guests at Sidoarjo Hospital in East Java amounted to 358 respondents with purposive sampling techniques. Independent variables of payment method or type of insurance, social status and trust. Dependent variable is the level of customer satisfaction with the quality of service. The analysis used is univariate, bivariate and multivariate analysis.

**Results:** The results showed that there is a relationship between payment methods or types of insurance with the level of customer satisfaction with the quality of radiological installation services of Sidoarjo Hospital ( $p = 0.036$ ). There is a social status relationship with the level of customer satisfaction with the quality of radiological installation services of Sidoarjo Hospital ( $p = 0.048$ ). There is a relationship of patient trust with the level of customer satisfaction with the quality of radiological installation services of Sidoarjo Hospital ( $p = 0.000$ ). There are factors related to the level of customer satisfaction with the quality of radiological installation services of Sidoarjo Hospital which has an effect is satisfaction with a significance level of  $p = 0.000$  and  $B = 0.150$ .

**Conclusions:** This research is expected to increase knowledge or input and consideration in research related to the level of customer satisfaction with the quality of radiology installation services.

**Keyword:** Radiology, satisfaction, quality, service

### Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Dong W *et al*, 2017).

Pembangunan di bidang kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Saat ini

kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik, dibuktikan dengan semakin banyak berdirinya rumah sakit atau klinik swasta baik di daerah perkotaan maupun daerah terpencil. Rumah sakit swasta maupun pemerintah berusaha menjangkau pasien sebanyak-banyaknya dengan cara meningkatkan pelayanan. Rumah sakit sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat yang komprehensif, terpadu, merata, serta dapat terjangkau oleh masyarakat. Rumah sakit juga memiliki kegiatan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Alrubaiee L *et al*, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya (Scales *et al*, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Sriatmi A *et al*, 2014). Sedangkan kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu Rumah Sakit merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Penilaian pasien terhadap mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan itu sendiri. Informasi yang diberikan dari penilaian pasien merupakan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri dalam menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Sistem pembayaran yang berkembang di Indonesia saat ini adalah bayar tunai dan asuransi kesehatan. Cara bayar seperti ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Budijanto, 2007). Dari segi pekerjaan, seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja. Kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Asal wilayah mempengaruhi budaya yang dibawa oleh pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang kemudian akan menentukan tingkat kepuasan pasien (Kelarijani *et al*, 2014)(Fischer *et al*, 2018).

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di Rumah Sakit, sedangkan sikap petugas terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien terus meningkat, begitu pula tuntutan mutu pelayanan yang di berikan (Klieft *et al*, 2014)). Mutu pelayanan memiliki

lima (5) dimensi, yakni *tangible* (berupa wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap dalam memberikan pelayanan), *assurance* (mampu memberikan jaminan layanan), dan *emphaty* (memahami kebutuhan pelanggan) (Hahn and Trauman, 2015). Dari hal tersebut peneliti tertarik ingin melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Customer Akan Mutu Layanan Instalasi Radiologi RSUD Sidoarjo”.

## Metode

Desain penelitian observasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi semua tamu radiologi di RSUD Sidoarjo Jawa Timur pada bulan Januari, Februari dan Maret sejumlah 3.439 responden.. Sampel tamu radiologi di RSUD Sidoarjo Jawa Timur sejumlah 358 responden dengan teknik purposive sampling. Variabel independen cara pembayaran atau jenis asuransi, status social dan kepercayaan. Variabel dependen adalah tingkat kepuasan customer akan mutu layanan. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariate, bivariate dan multivariate. Etika dalam penelitian ini didasarkan pada lembar persetujuan menjadi responden, *anonymity* (tanpa nama) dan *confidentiality* (kerahasiaan).

## Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo adalah rumah sakit tipe B yang merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang berada di jalan jurusan Porong-Surabaya. Kini Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo telah dihuni oleh hampir dari 650 orang tenaga kerja yang siap melayani masyarakat, khususnya masyarakat Kota Sidoarjo. Tujuan pembangunan kesehatan yang dilakukan khususnya oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo adalah terciptanya suatu derajat kesehatan masyarakat yang makin meningkat, kualitas sumber daya manusia yang makin meningkat. Dengan demikian diharapkan setiap orang mempunyai kemampuan untuk memelihara kesehatannya sendiri dan lingkungannya, sehingga kualitas kehidupan dapat meningkat. Apabila tujuan ini dapat tercapai maka diharapkan umur harapan hidup makin meningkat, angka kematian ibu, bayi dan balita makin menurun serta produktifitas kerja yang makin meningkat pula.

Tabel 1 Karakteristik subjek penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pengguna asuransi dan status pasien

Karakteristik	n	%
<b>Usia</b>		
< mean (31 tahun)	147	40,9
≥ mean (31 tahun)	212	59,1
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	252	70,2
Perempuan	104	29,8
<b>Pendidikan</b>		
SD/SMP	83	23,1
SMA	150	41,8
Pendidikan D3	12	3,3
Pendidikan S1/D4	46	12,8
Pendidikan S2	68	18,9
<b>Pekerjaan</b>		
BUMN	54	15,0
BUMND	86	24,0
TNI / PNS	72	20,1
Perusahaan swasta	46	12,8
Sektor non informal	101	28,1
<b>Pengguna Asuransi</b>		
Asuransi BPJS	189	52,6
Asuransi komersial	118	32,9
Membayar tunai	52	14,5
<b>Status Pasien</b>		
Rujukan	255	71,0
Datang sendiri	104	29,0

Tabel 1 menunjukkan hasil karakteristik subjek penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pengguna asuransi dan status pasien. Pada kategori usia responden didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berusia lebih dari 31 tahun yaitu 212 responden (59,1%). Kategori jenis kelamin responden paling banyak laki-laki yaitu 252 responden (70,2%). Kategori pendidikan responden paling banyak SMA yaitu 150 responden (41,8%), sedangkan paling sedikit berpendidikan D3 yaitu 12 responden (3,3%). Pada kategori pekerjaan

paling banyak responden bekerja pada sector non informal yaitu 101 responden (28,1%), sedangkan paling sedikit bekerja di perusahaan swasta yaitu 46 responden (12,8%). Kategori penggunaan asuransi paling banyak menggunakan asuransi BPJS yaitu 189 responden (52,6%), sedangkan paling sedikit yang membayar tunai yaitu 52 responden (14,5%). Pada kategori status pasien paling banyak responden berstatus rujukan yaitu 255 responden (71,0%).

Tabel 2 Hasil Analisis Multivariat Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Customer Akan Mutu Layanan Instalasi Radiologi

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
Kepuasan	0,150	0,033	0,239	4,599	0,000
Cara pembayaran	0,234	0,217	0,059	1,082	0,020
Status sosial	0,071	0,109	0,035	0,655	0,013
Adjusted R Square	: 0,851				
R Square	: 0,859				
R	: 0,843				

Hasil analisis regresi linier menunjukkan angka R Square 0,859 yang artinya penelitian ini dapat menjelaskan 85,9% hubungan variable dalam penelitian (kepuasan, cara pembayaran dan

status sosial) dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan instalasi radiologi. Hasil nilai p menunjukkan ada hubungan kepuasan (p=0,000), cara pembayaran (p=0,020) dan status

sosial ( $p=0,013$ ) dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan instalasi radiologi. Analisis multivariate menunjukkan variable yang berpengaruh adalah kepuasan dengan tingkat signifikansi  $p=0,000$  dan  $B=0,150$ .

### **Hubungan cara pembayaran atau jenis asuransi dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan instalasi radiologi**

Kepuasan merupakan suatu perasaan dimana keinginan dan harapan-harapan manusia terpenuhi. Rasa kepuasan adalah suatu ekspresi kebutuhan manusia apabila kebutuhan akan sesuatu terpenuhi. Kepuasan pasien adalah sesuainya harapan pasien dengan perlakuan yang diterimanya selama dalam perawatan. Selain itu, kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai evaluasi yang positif dari dimensi pelayanan yang spesifik dan didasari pada harapan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh provider (Abbasi-Moghaddam, 2019) (Wardah, 2020).

Dimensi kepuasan dapat dibedakan dua macam yaitu kepuasan yang diperoleh suatu pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi telah dijalankan secara baik, kemudian kepuasan yang diperoleh dari penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kebutuhannya secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya (Chen, 2019) (Lee, 2016).

Harapan pasien terhadap petugas kesehatan antara lain diharapkan dapat memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya tentang penyakit yang dideritanya dengan bahasa yang dimengerti oleh pasien, petugas kesehatan juga harus dapat meyakinkan bahwa pasien akan dirawat dengan baik dan dengan cara yang bertanggung jawab, tentunya hal ini keterampilan dan pengetahuan petugas kesehatan dituntut pada tingkat yang terbaik. Petugas kesehatan diharapkan dapat memberikan petunjuk yang jelas pada pasien agar tidak menimbulkan hal-hal yang merugikan pasien. Hal terpenting yang diharapkan oleh pasien adalah keberhasilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan pasien sampai sembuh (Laferto *et al.*, 2017) (Vahdat, 2014).

### **Hubungan status sosial dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan instalasi radiologi**

Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Pasien tidak bekerja cenderung merasa

lebih puas dibandingkan pasien bekerja. Responden paling banyak jumlahnya adalah pada kategori tidak bekerja. Yang termasuk kategori tidak bekerja adalah pensiunan, ibu rumah tangga dan tidak bekerja. RSUD Sidoarjo sebagai rumah sakit swasta yang berorientasi terhadap pelayanan pasien menyediakan fasilitas yang sebaik-baiknya dengan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pelanggannya sesuai dengan visinya. Rumah sakit juga menyediakan pelayanan bagi pengguna asuransi kesehatan mulai dari asuransi pegawai (ASKES), asuransi swasta sampai dengan jaminan kesehatan untuk masyarakat kurang mampu (JAMKESMAS) sehingga pasien tidak bekerja dapat mendapatkan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan kepuasan yang sama.

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat subjektif sifatnya dan dipengaruhi banyak faktor yang berperan dalam individu. Penerima pelayanan dipengaruhi oleh kedudukan sosial, dan sebagainya. Pada penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat terlihat adanya hubungan walaupun rendah, antara pekerjaan dengan status sosial seseorang, pada mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat menaikkan status sosialnya akan merasa puas terhadap pelayanan, bila prioritas kebutuhan lebih tinggi telah tercapai maka akan timbul kebutuhan yang lain pada tingkat berikutnya. Seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja (Karaca and Durna, 2019)(Wang, 2020).

### **Hubungan kepercayaan pasien dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan instalasi radiologi**

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan

menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Pendapat ahli menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik dan kepercayaan dari konsumen di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Penelitian Akfian Yuda Adhi, et.al (2012) menghasilkan dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kepercayaan merupakan keinginan konsumen untuk bergantung pada perusahaan berdasarkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan diri dipandang sebagai salah satu kunci utama kestabilan dan hubungan kolaboratif antara kepercayaan dan kepuasan yang paling relevan. Adanya kepercayaan yang dibangun memiliki hubungan jangka panjang. Menurut penelitian dinyatakan bahwa kepercayaan hanya akan ada ketika satu pihak memiliki keyakinan dalam pertukaran keandalan dan integritas mitra. Jika salah satu pihak percaya pihak lain, pada akhirnya akan mengarah pada minat perilaku positif terhadap pihak kedua (Bozoyan, 2016) (Sapp, 2019). Jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif bagi pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan. Adanya kepuasan yang ada pada konsumen maka konsumen akan tetap percaya pada produk yang diterima sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Kepercayaan diperlukan dalam menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen sebab kepercayaan yang sudah ada dalam diri konsumen ketika sebelumnya telah menggunakan produk atau jasa, konsumen akan menimbulkan kepuasan lanjutan. Penelitian tentang hubungan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Liu, 2021) (Chang, 2013).

### Conclusion (Simpulan)

Kategori penggunaan asuransi paling banyak menggunakan asuransi BPJS yaitu 189 responden (52,6%), sedangkan paling sedikit yang

membayar tunai yaitu 52 responden (14,5%). Pada kategori status pasien paling banyak responden berstatus rujukan yaitu 255 responden (71,0%). Pada variabel kepercayaan sebagian responden memiliki kategori kepercayaan tinggi (lebih dari mean) yaitu 212 responden (59,1%) di instalasi radiologi RSUD Sidoarjo. Dimensi kepuasan yaitu *tangible* (berupa wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap dalam memberikan pelayanan), *assurance* (mampu memberikan jaminan layanan) dan *emphaty* (memahami kebutuhan pelanggan) kepuasan customer paling banyak memiliki tingkat puas (lebih dari mean) yaitu 193 responden (53,8%) di instalasi radiologi RSUD Sidoarjo. Terdapat faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan instalasi radiologi RSUD Sidoarjo yang berpengaruh adalah kepuasan dengan tingkat signifikansi  $p=0,000$  dan  $B=0,150$ .

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pasien di Instalasi Radiologi RSUD Sidoarjo yang bersedia memberikan data selama penelitian. Kemudian, terima kasih penulis ucapkan kepada IIK STRADA Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian terkait faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan customer akan mutu layanan di instalasi radiologi.

### References (Daftar Pustaka)

- Abbasi-Moghaddam, M.A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., Farrokhi, P. 2019. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19 (1): 1–7
- Alrubaiee, L., Alkaa'ida, F. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3 (1):
- Arikunto, S. 2011. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto*. Ed. Rev. V Rineka Cipta: Jakarta.
- Bozoyan, C., Vogt, S. 2016. The impact of third-party information on trust: Valence, source, and reliability. *PLoS ONE*, 11 (2): 1–18
- Chang, C.S., Chen, S.Y., Lan, Y.T. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services*

- Research*, 13 (1): 1
- Chen, M.C., Hsu, C.L., Lee, L.H. 2019. Service quality and customer satisfaction in pharmaceutical logistics: An analysis based on Kano model and importance-satisfaction model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (21):
- Dong, W., Zhang, Q., Yan, C., Fu, W., Xu, L. 2017. Residents' satisfaction with primary medical and health services in Western China. *BMC Health Services Research*, 17 (1): 1–10
- Fischer, A.H., Kret, M.E., Broekens, J. 2018. Gender differences in emotion perception and self-reported emotional intelligence: A test of the emotion sensitivity hypothesis. *PLoS ONE*, 13 (1): 1–19
- Hahn, R.A., Truman, B.I. 2015. Education improves public health and promotes health equity. *International Journal of Health Services*, 45 (4): 657–678
- Karaca, A., Durna, Z. 2019. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6 (2): 535–545
- Kelarijani, S.E.J., Jamshidi, R., Heidarian, A.R., Khorshidi, M. 2014. Evaluation of factors influencing patient satisfaction in social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran. *Caspian Journal of Internal Medicine*, 5 (4): 232–234
- Kieft, R.A.M.M., De Brouwer, B.B.J.M., Francke, A.L., Delnoij, D.M.J. 2014. How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: A qualitative study. *BMC Health Services Research*, 14 (1): 1–10
- Laferton, J.A.C., Kube, T., Salzmann, S., Auer, C.J., Shedden-Mora, M.C. 2017. Patients' expectations regarding medical treatment: A critical review of concepts and their assessment. *Frontiers in Psychology*, 8 (FEB): 1–12
- Lee, Y.C., Wang, Y.C., Lu, S.C., Hsieh, Y.F., ... Dong, W. 2016. An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance. *SpringerPlus*,
- Liu, S., Li, G., Liu, N., Hongwei, W. 2021. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58:
- Murti, B. 2013. *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. UGM Press: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*. Gadjah Mada University: Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Edisi revisi. Revisi Rineka Cipta: Jakarta.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 4 ed. Salemba Medika: Jakarta.
- Sapp, J.E., Torre, D.M., Larsen, K.L., Holmboe, E.S., Durning, S.J. 2019. Trust in Group Decisions: A scoping review. *BMC Medical Education*, 19 (1): 1–13
- Scales, P.C., Benson, P.L., Oesterle, S., Hill, K.G., ... Pashak, T.J. 2016. The dimensions of successful young adult development: A conceptual and measurement framework. *Applied Developmental Science*, 20 (3): 150–174
- Sriatmi, A., Suryawati, C., Hidayati, A. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2 (1): 9–14
- Sugiyono 2017 Metode KuantitatiSugiyono. (2017). Metode Kuantitatif. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (pp. 13–19).f In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, pp. 13–19.
- Vahdat, S., Hamzehgardeshi, L., Hessam, S., Hamzehgardeshi, Z. 2014. Patient involvement in health care decision making: A review. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16 (1): 1–7
- Wang, C., Liu, J., Pu, R., Li, Z., ... Tang, S. 2020. Determinants of Subjective Health, Happiness, and Life Satisfaction among

Young Adults (18-24 Years) in Guyana.  
*BioMed Research International*, 2020:  
Wardah, Usman, S., Wardani, E. 2020. An  
Evaluation of Patient Satisfaction with

Nursing Care: A Qualitative Study in an  
Indonesian Hospital. *Ethiopian journal of  
health sciences*, 30 (6): 1011–1016