

INFORMASI ARTIKEL

Received: February, 01, 2024

Revised: May, 26, 2024

Available online: May, 27, 2024

at : <https://ejournal.malahayati.ac.id/index.php/hjk>

Factors associated with patient satisfaction and behavioral intention by using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is used as an important marker of the quality of medical services. This has an impact on patient loyalty and increases patient retention. Generally, perceptions of the quality of hospital services are based on patients' assessments of the services provided by the hospital, for example the relationship between patients and nurses, doctors and staff.

Purpose: To determine factors related to general patient satisfaction.

Method: Quantitative research with hypothesis testing without special treatment of subjects during the research period. Data was obtained through a survey of all patients who visited the emergency room at Budi Mulia Bitung Hospital in January 2024, totaling 170 respondents. The sample in this study was taken using a non-probability sampling method with the criteria, being more than 19 years old, cooperative, having a cell phone, and being able to be guided to fill out an online questionnaire.

Results: All indicators in each dimension have an outer loading value of >0.7 and an AVE value for satisfaction with doctor services (0.703), emergency staff (0.860), emergency environment (0.656), general patient satisfaction (0.674). Cronbach's alpha and Composite Reliability values for all variables are above 0.7. The R-Square value for the general satisfaction variable is 0.948 and behavioral intention (0.944), so it can be said to be overfit. Based on the t-statistic value, p-value, and path coefficient, all variables in the research model tested are all significant.

Conclusion: Satisfaction with physician services, emergency department staff, and emergency department environment are factors that are associated with general patient satisfaction and behavioral intentions.

Keywords: Behavioral Intention; Patient Satisfaction; Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

Pendahuluan: Kepuasan pasien digunakan sebagai penanda penting untuk kualitas layanan medis. Hal ini berdampak pada loyalitas pasien dan meningkatkan retensi pasien. Umumnya persepsi kualitas pelayanan rumah sakit didasarkan pada penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, misalnya hubungan antara pasien dan perawat, dokter dan staf.

Tujuan: Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan *general satisfaction patient*.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis tanpa perlakuan khusus terhadap subjek selama periode penelitian. Data yang diperoleh melalui survei kepada seluruh pasien yang berkunjung ke IGD RS. Budi Mulia Bitung pada bulan Januari 2024 sebanyak 170 responden. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode *non-probability sampling* dengan kriteria, sudah berusia lebih dari 19 tahun, kooperatif,

memiliki handphone, dan dapat dipandu untuk mengisi kuesioner online.

Hasil: Semua indikator pada setiap dimensi memiliki nilai *outer loading* >0.7 dan nilai AVE *physician care satisfaction* (0.703), *emergency department staff* (0.860), *emergency department environment* (0.656), *general satisfaction patient* (0.674). Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada semua variabel telah berada di atas 0.7. Nilai R-Square pada variabel kepuasan umum sebesar 0.948 dan niat berperilaku (0.944), sehingga dapat dikatakan *overfit*. Berdasarkan nilai t-statistik, nilai-p, dan koefisien jalur seluruh variabel dalam model penelitian yang diuji semuanya signifikan.

Simpulan: *Physician care satisfaction*, *emergency department staff*, dan *emergency department environment* merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan *general satisfaction patient* dan *behaviour intention*.

Kata Kunci: *Behavioral Intention; Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM); Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien digunakan sebagai penanda penting untuk kualitas layanan medis (Chakraborty, Sashikala, & Roy, 2022). Kepuasan merupakan konsep multidimensi dan tidak ada definisi tunggal yang mudah dipahami yang dapat diterapkan pada semua pasien (Graham, 2016). Penilaian dan umpan balik pasien terhadap kepuasan digunakan sebagai ukuran hasil dalam mengevaluasi layanan kesehatan dan kualitas medis, untuk meningkatkan posisi kompetitif, dan menguraikan strategi untuk pertumbuhan lebih lanjut.

Technical Assistant Research Programs (TARPs), kepuasan pasien berdampak pada loyalitas pasien dan meningkatkan retensi pasien (Mlynarski, Kaczkowski, & Mlynarska, 2021). Faktanya, pasien yang puas akan mematuhi instruksi pulang dan dapat mendukung pengobatan dokter dengan memastikan hasil kesehatan yang positif, membangun hubungan yang sehat dengan dokter, dan institusi layanan kesehatan (Mauritson, Blom, Borna, & Ivarsson, 2016; Lee, & Yom, 2007). Pentingnya kepuasan pasien secara rutin dimasukkan dalam standar akreditasi untuk peningkatan kualitas (Mlynarski et al., 2021).

Umumnya persepsi kualitas pelayanan rumah sakit didasarkan pada penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, misalnya hubungan antara pasien dan perawat, dokter dan staf. Pasien mendasarkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan pada tiga dimensi yakni lingkungan fisik (terdiri dari kondisi sekitar, faktor sosial, dan hal-hal nyata), kualitas interaksi (terdiri dari sikap dan perilaku, keahlian dan

kualitas proses), dan hasil (terdiri dari waktu tunggu, kepuasan dan loyalitas pasien). Pengalaman pasien dengan layanan rumah sakit, hubungan antara pasien dan rumah sakit terutama dipengaruhi oleh dimensi kualitas fungsional dan teknis (Papanikolaou, & Zygiaris, 2014).

Kepuasan di unit gawat darurat merupakan penentu reputasi rumah sakit yang utama (King, Vakkalanka, Junker, Harland, & Nugent, 2021). Hal ini akan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap pandangan pasien, loyalitas, retensi, dan kepatuhan pasien (García-Alfranca, Puig, Galup, Aguado, Cerdá, Guilabert, & Mira, 2018). Bagi banyak pasien, kerabat dan teman, unit gawat darurat (UGD) dianggap sebagai pintu masuk yang mendorong potensi pertumbuhan keuangan dari organisasi layanan kesehatan (Ariyanti, Rahmat, Surtikanti, & Wahyuni, 2022; Shirley, & Sanders, 2013).

UGD sebagai departemen dengan keunikan tersendiri, berdasarkan kajian dari beberapa literatur menunjukkan sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien seperti penyampaian informasi, interaksi interpersonal, kesopanan atau rasa hormat, perhatian, toleransi pribadi instruksi pemulangan, keterampilan teknis dokter, waktu tunggu, manajemen nyeri, waktu yang dihabiskan oleh dokter, fasilitas, infrastruktur dan komunikasi (de Steenwinkel, Haagsma, van Berkel, Rozema, Rood, & Bouwhuis, 2022; Aslan, Şahin, Secginli, & Bülbüloğlu, 2018; Awad, Liu, Rybkin, Arbour, Dilly, Zhu, & Aguirre, 2021; Washington, Gangavarapu, Zeller, Bolze, Cirulli, Barrett, & Andersen, 2021; Stott, & Moosa, 2019; Sekhon, Sekhon, Launay,

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

Afililo, Innocente, Vahia, & Beauchet, 2021).

Studi pendahuluan yang dilakukan dengan menyebar kuesioner terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan tenaga medis, menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebanyak 12 responden (40%) merasa puas, 12 responden (40%) merasa cukup, dan 6 responden (20%) merasa kurang puas. Pemberian informasi oleh tenaga medis di instalasi gawat darurat menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebanyak 17 responden (56%) merasa puas, 8 responden (26%) merasa cukup puas, dan 5 responden (18%) merasa tidak puas. Berdasarkan data dari studi pendahuluan, ditemukan penilaian terhadap kepuasan pelayanan di instalasi gawat darurat masih perlu ditingkatkan karena cukup banyak responden yang memberi penilaian kurang puas terhadap pelayanan, maka peneliti tertarik melakukan analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *generall satisfaction patient*.

METODE

Penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis tanpa perlakuan khusus terhadap subjek selama periode penelitian. Data yang diperoleh melalui survei kepada seluruh pasien yang berkunjung ke IGD RS. Budi Mulia Bitung pada bulan Januari 2024 sebanyak 170 responden. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode *non-probability sampling* dengan kriteria, sudah berusia lebih dari 19 tahun, kooperatif, memiliki handphone, dan dapat dipandu untuk mengisi kuesioner online. Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh wanita 62% dan paling banyak berusia 20-30 tahun (41%).

Variabel tetap dalam penelitian ini adalah

generall satisfaction patient, sedangkan variabel bebas adalah *physician care satisfaction*/pelayanan dokter (PD), *emergency department staff*/pelayanan staf (PS), dan *emergency department environment/keadaan IGD* (KI). Variabel PD mengukur keterampilan teknis, komunikasi efektif, dan empati dari dokter. Variabel PS mengukur pelayanan yang diberikan oleh staf UGD, yaitu perawat, dan petugas loket pendaftaran. Variabel KI mencakup, lingkungan ruang gawat darurat tenang, fasilitas ruang gawat darurat lengkap, dan lingkungan ruang gawat darurat bersih.

Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner menggunakan metode analisis data pendekatan multivariat jenis *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM). Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan positif dan negatif (*reversed question*) untuk mencegah kecenderungan responden menjawab hanya pada salah satu skala (Bougie, & Sekaran, 2020). Sebelum kuesioner disebar secara aktual, dilakukan uji pendahuluan item kuesioner yaitu uji reliabilitas dan validitas. Skala pengukuran kuesioner yang digunakan yaitu skala *likert* yang terdiri dari 5 poin, sangat tidak setuju (poin 1), tidak setuju (poin 2), netral (poin 3), setuju (poin 4), dan sangat setuju (poin 5).

Suatu model dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila akar kuadrat setiap konstruk *average variance extracted* (AVE) lebih besar atau sama dengan dari hubungan antara konstruk tersebut dan konstruk lainnya dalam model. Reliabilitas konstruk dengan nilai cronbach's alpha dan composite reliability (>0.7).

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

HASIL

Tabel 1. Validitas Konvergen

Variabel	Loading (>0.7)	AVE (>0.5)
Physician care satisfaction (PD)		
PD1	0.812	0.855
PD2	0.972	
PD3	0.970	
PD4	0.952	
PD5	0.795	
Emergency department staff (PS)		
PS1	0.975	0.885
PS2	0.976	
PS3	0.965	
PS4	0.914	
PS5	0.871	
Emergency department environment (KI)		
KI1	0.932	0.792
KI2	0.823	
KI3	0.806	
KI4	0.790	
KI5	0.944	
General satisfaction (GS)		
GS1	0.781	0.827
GS2	0.957	
GS3	0.914	
GS4	0.971	
GS5	0.755	
Behaviour intention (BI)		
BI1	0.740	0.835
BI2	0.968	
BI3	0.926	
BI4	0.973	
BI5	0.942	

Berdasarkan Tabel 1. semua indikator pada setiap dimensi memiliki nilai *outer loading* > 0.7 dan nilai AVE >0.5, sehingga dapat dianggap sah atau berguna untuk tujuan penelitian dan penelitian lanjutan.

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

Factors associated with patient satisfaction and behavioral intention by using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)

Tabel 2. Uji Reliabilitas dan Multikolinearitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Behaviour intention (BI)	General satisfaction (GS)
Behaviour intention (BI)	0.948	0.958		
General satisfaction (GS)	0.946	0.954	1.909	
Emergency department environment (KI)	0.912	0.949	1.233	1.164
Physician care satisfaction (PD)	0.956	0.963	1.913	1.388
Emergency department staff (PS)	0.967	0.970	4.284	3.521

Berdasarkan Tabel 2. nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada semua variabel memiliki nilai >0.7. Model pengukuran penelitian ini (*measurement model*) dan semua indikator telah reliabel dan valid untuk mengukur model masing-masing secara spesifik, sehingga layak untuk masuk ke tahap analisis berikutnya yaitu uji *inner model* (model struktural). Hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model penelitian yang kurang dari 5, sehingga diartikan semua variabel pada model penelitian nilai *inner VIF* adalah ideal. Hal ini menunjukkan kualitas model penelitian telah *acceptable* dalam hal multikolinearitas.

Tabel 3. Koefisien Determinasi dan Relevansi Prediktif (Q2)

Variabel	R-square Adjusted	Q-square
General satisfaction	0.948	0.937
Behaviour Intention	0.944	0.872

Berdasarkan Tabel 3. diketahui bahwa nilai *R-Square* untuk variabel *general satisfaction* sebesar 0.948. Hasil nilai menunjukkan skor bahwa persentase besarnya *general satisfaction* dapat dipaparkan oleh *physician care satisfaction*, *emergency department staff*, dan *emergency department environment* sebesar 94.8%. Skor *R-Square* untuk variabel *behaviour intention* sebesar 0.944. Hasil skor tersebut memaparkan bahwa persentase *behaviour intention* dapat dipaparkan oleh *general satisfaction* sebesar 94.4%. Nilai relevansi prediktif (*Q-square*) untuk *general satisfaction* dan *behaviour intention* ditemukan sebesar 0.937 dan 0.872. Pengaruh *general satisfaction* dan *behaviour intention* kepada variabel-variabel lainnya memiliki kemampuan prediksi relevansi yang besar karena Q^2 memiliki nilai >0.5.

Tabel 4. Ukuran dan Signifikansi Koefisien Jalur

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics	P-value	Hasil
H1: <i>physician care satisfaction</i> → <i>behavioral intention</i>	0.002	2.950	0.003	Didukung
H2: <i>emergency department staff</i> → <i>behavioral intention</i>	0.255	2.366	0.018	Didukung
H3: <i>emergency department environment</i> → <i>behavioral intention</i>	0.470	2.695	0.007	Didukung
H4: <i>general satisfaction</i> → <i>behavioral intention</i>	0.875	2.877	0.004	Didukung

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

Factors associated with patient satisfaction and behavioral intention by using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)

H5: <i>general satisfaction x physician care satisfaction</i> → <i>behavioral intention</i>	0.099	2.877	0.004	Didukung
H6: <i>general satisfaction x emergency department staff</i> → <i>behavioral intention</i>	0.206	1.661	0.011	Didukung
H7: <i>general satisfaction x emergency department environment</i> → <i>behavioral intention</i>	0.026	1.686	0.048	Didukung

Berdasarkan Tabel 4. ditemukan bahwa tujuh hipotesis pada model penelitian yang diuji, semuanya signifikan. Nilai koefisien yang sesuai dengan arah pada hipotesis.

PEMBAHASAN

Berdasarkan skor t-hitung pada variabel *physician care satisfaction* adalah 0.078 dalam tahap kebermaknaan 0.938 dengan skor koefisien regresi (*Path Coefficient*) +0.002. Nilai T statistik Sig. koefisien jalur > 1.96. Hal ini menunjukkan bahwa, variabel *physician care satisfaction* berdampak positif dan bermakna pada *general satisfaction patient* dan *behaviour intention*. Skor t-hitung pada variabel *emergency department staff* adalah 2.366 dalam tahap kebermaknaan 0.133 dengan skor koefisien regresi (*Path Coefficient*) +0.255. Nilai T statistik > 1.645. variabel *emergency department staff* berdampak positif dan bermakna pada *general satisfaction patient* dan *behaviour intention*.

Skor t-hitung pada variabel *emergency department environment* adalah 2.695 dalam tahap kebermaknaan 0.007 dengan skor koefisien regresi (*Path Coefficient*) +0.470 sebab skor *signifikansi* 0.000 < 0.05, sehingga variabel *emergency department environment* berdampak positif dan bermakna pada *general satisfaction patient* dan *behaviour intention*. Skor t-hitung pada variabel *general satisfaction* adalah 2.877 dalam tahap kebermaknaan 0.004 dengan skor koefisien regresi (*Path Coefficient*) +0.875 (skor *signifikansi* 0.000 < 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *general satisfaction* berdampak positif dan bermakna pada *behaviour intention*.

Berdasarkan hasil analisa *indirect effect*, peran mediasi variabel *general satisfaction* antara *emergency department staff* dengan *behaviour intention* memiliki hubungan yang positif dengan nilai t-statistik adalah 2.877 pada tingkat *signifikansi (p-value)* sebesar 0.004 dan nilai koefisien regresi (*path coefficient*) sebesar

+0.099. *General satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *emergency department staff* dengan *behaviour intention* didukung.

Emergency department staff terdiri dari tenaga medis yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Perawat di rumah sakit memiliki peran yang strategis dalam manajemen (Perceka, 2018). Terdapat beberapa indikator kepuasan pelayanan keperawatan bagi pasien, yaitu pendekatan dan sikap perawat, emosi pasien saat kunjungan pertama, kualitas informasi, proses kontrak masa tunggu, dan sarana publik yang tersedia, sehingga baik buruknya pelayanan keperawatan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit itu sendiri terhadap respon masyarakat (Susatyo, 2016).

Berdasarkan hasil analisa *indirect effect*, peran mediasi variabel *general satisfaction* antara *physician care satisfaction* dengan *behaviour intention* memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai t-statistik adalah 1.661 pada tingkat *signifikansi (p value)* sebesar 0.011 dengan nilai koefisien regresi (*path coefficient*) sebesar +0.206. *General satisfaction* mediasi memiliki hubungan antara *physician care satisfaction* dengan *behaviour intention* didukung. Dokter sebagai pemimpin tim pelayanan kesehatan memiliki peranan penting dalam kepuasan pasien dengan mendiagnosis, mengobati, dan berkomunikasi dengan pasien secara teratur (Famiglietti, Neal, Edwards, Allen, & Buchholz, 2013). Dokter dapat secara aktif meningkatkan kepuasan pasien melalui beberapa intervensi tertentu, juga dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui intervensi yang ditargetkan seperti, edukasi dan umpan balik secara *real-time* (Banka, Edgington, Kyulo, Padilla, Mosley, Afsarmanesh, & Ong, 2015). Dari hasil analisis variabel mediasi dapat memberikan implikasi manajerial bagi pihak manajemen untuk menyesuaikan dampak dari *physician care satisfaction* pada *behaviour intention* dengan meningkatkan *general satisfaction* pada

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

Factors associated with patient satisfaction and behavioral intention by using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)

pasien.

Berdasarkan hasil analisa *indirect effect*, peran mediasi variabel *general satisfaction* antara *emergency department environment* dengan *behaviour intention* memiliki hubungan yang positif dan signifikan, dengan nilai *t-statistic* yakni 1.686 pada tingkat signifikansi (*p-value*) sebesar 0.048 dengan nilai koefisien regresi (*path coefficient*) sebesar +0.026, maka dapat diartikan bahwa *general satisfaction* memediasi hubungan antara *physician care satisfaction* dengan *behaviour intention* didukung.

Kepuasan pasien dalam pelayanan gawat darurat dengan layanan yang berkualitas perlu ditingkatkan melalui perpaduan yang tepat antara aspek kualitas layanan, seperti lingkungan ramah pelanggan, fisik lingkungan, daya tanggap, komunikasi, privasi, dan keamanan pengambilan sampel pasien merupakan kondisi yang memudahkan dalam aksesibilitas terhadap perawatan (Patel, Ramavat, Bhojak, & Vora, 2022). Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan kepuasan pasien dengan kenyamanan perawatan medis dari rumah sakit (Ariani, & Aini, 2018; Ariyanti et al., 2022; Aslan et al., 2018).

SIMPULAN

Physician care satisfaction dan *emergency department staff* berpengaruh positif terhadap *behaviour intention*. *General satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *emergency department staff* dengan *behaviour intention*. *General satisfaction* memediasi hubungan antara *physician care satisfaction* dengan *behaviour intention*. *General satisfaction* memediasi hubungan antara *emergency department environment* dengan *behaviour intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Perilaku Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58-64.
- Ariyanti, S., Rahmat, R., Surtikanti, S., & Wahyuni, T. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *Jurnal Keperawatan Aisyiyah*, 9(2), 155-162.
- Aslan, F. E., Şahin, S. K., Secginli, S., & Bülbüloğlu, S. (2018). Hastaların, ameliyat sonrası ağrı yönetimine

ilişkin hemşirelik uygulamalarından memnuniyet düzeyleri: Bir sistematik derleme. *Ağrı Dergisi*, 30(3), 105-115.

- Awad, M. M., Liu, S., Rybkin, I. I., Arbour, K. C., Dilly, J., Zhu, V. W., & Aguirre, A. J. (2021). Acquired resistance to KRASG12C inhibition in cancer. *New England Journal of Medicine*, 384(25), 2382-2393.
- Banka, G., Edgington, S., Kyulo, N., Padilla, T., Mosley, V., Afsarmanesh, N., ... & Ong, M. K. (2015). Improving patient satisfaction through physician education, feedback, and incentives. *Journal of hospital medicine*, 10(8), 497-502.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Chakraborty, S., Sashikala, P., & Roy, S. (2022). Green-agile practices as drivers for patient satisfaction—An empirical study. *International Journal of Healthcare Management*, 15(2), 152-157.
- de Steenwinkel, M., Haagsma, J. A., van Berkel, E. C., Rozema, L., Rood, P. P., & Bouwhuis, M. G. (2022). Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a cross-sectional observational study. *International journal of emergency medicine*, 15(1), 5.
- Famiglietti, R. M., Neal, E. C., Edwards, T. J., Allen, P. K., & Buchholz, T. A. (2013). Determinants of patient satisfaction during receipt of radiation therapy. *International Journal of Radiation Oncology* Biology* Physics*, 87(1), 148-152.
- García-Alfranca, F., Puig, A., Galup, C., Aguado, H., Cerdá, I., Guilabert, M., & Mira, J. J. (2018). Patient satisfaction with pre-hospital emergency services. A qualitative study comparing professionals' and patients' views. *International journal of environmental research and public health*, 15(2), 233.
- Graham, B. (2016). Defining and measuring patient satisfaction. *The Journal of hand surgery*, 41(9), 929-931.

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com

Factors associated with patient satisfaction and behavioral intention by using the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)

- King, D. M., Vakkalanka, J. P., Junker, C., Harland, K. K., & Nugent, A. S. (2021). Emergency Department Overcrowding Lowers Patient Satisfaction Scores. *Academic emergency medicine*, 28(3).
- Lee, M. A., & Yom, Y. H. (2007). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 44(4), 545-555.
- Mauritzon, I. C., Blom, M., Borna, C., & Ivarsson, K. (2016). Attending physicians believe that hospitalized patients are treated at the appropriate level of care: a qualitative study. *International Journal of Healthcare Management*, 9(4), 219-224.
- Mlynarski, R., Kaczkowski, R., & Mlynarska, A. (2021). Impact of the introduction of accreditation standards on the satisfaction of patients in cardiology departments. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 8, p. 1026). MDPI.
- Papanikolaou, V., & Zygiaris, S. (2014). Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health expectations*, 17(2), 197-207.
- Patel, K. K., Ramavat, M., Bhojak, N., & Vora, P. J. (2022). Attitude of Healthcare workers towards Disaster Management practices in a Hospital of Gujarat. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 13(4), 106-112.
- Perceka, A.L. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. 6(2), 270-277.
- Sekhon, H., Sekhon, K., Launay, C., Afililo, M., Innocente, N., Vahia, I., & Beauchet, O. (2021). Telemedicine and the rural dementia population: A systematic review. *Maturitas*, 143, 105-114.
- Shirley, E. D., & Sanders, J. O. (2013). Patient satisfaction: implications and predictors of success. *JBJS*, 95(10), e69.
- Stott, B. A., & Moosa, S. (2019). Exploring the sorting of patients in community health centres across Gauteng Province, South Africa. *BMC Family Practice*, 20, 1-8.
- Susatyo, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Washington, N. L., Gangavarapu, K., Zeller, M., Bolze, A., Cirulli, E. T., Barrett, K. M. S., & Andersen, K. G. (2021). Emergence and rapid transmission of SARS-CoV-2 B. 1.1. 7 in the United States. *Cell*, 184(10), 2587-2594.

Bobby Agustinus Parengkuan^{1*}, Innocentius Bernarto¹, Dewi Sri Surya Wuisan¹, Yohana Cahya Palupi¹, Jane Maria Fransiska Tahulending²

¹ Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

² Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Bobby Agustinus Parengkuan. *Email: bopar97@gmail.com