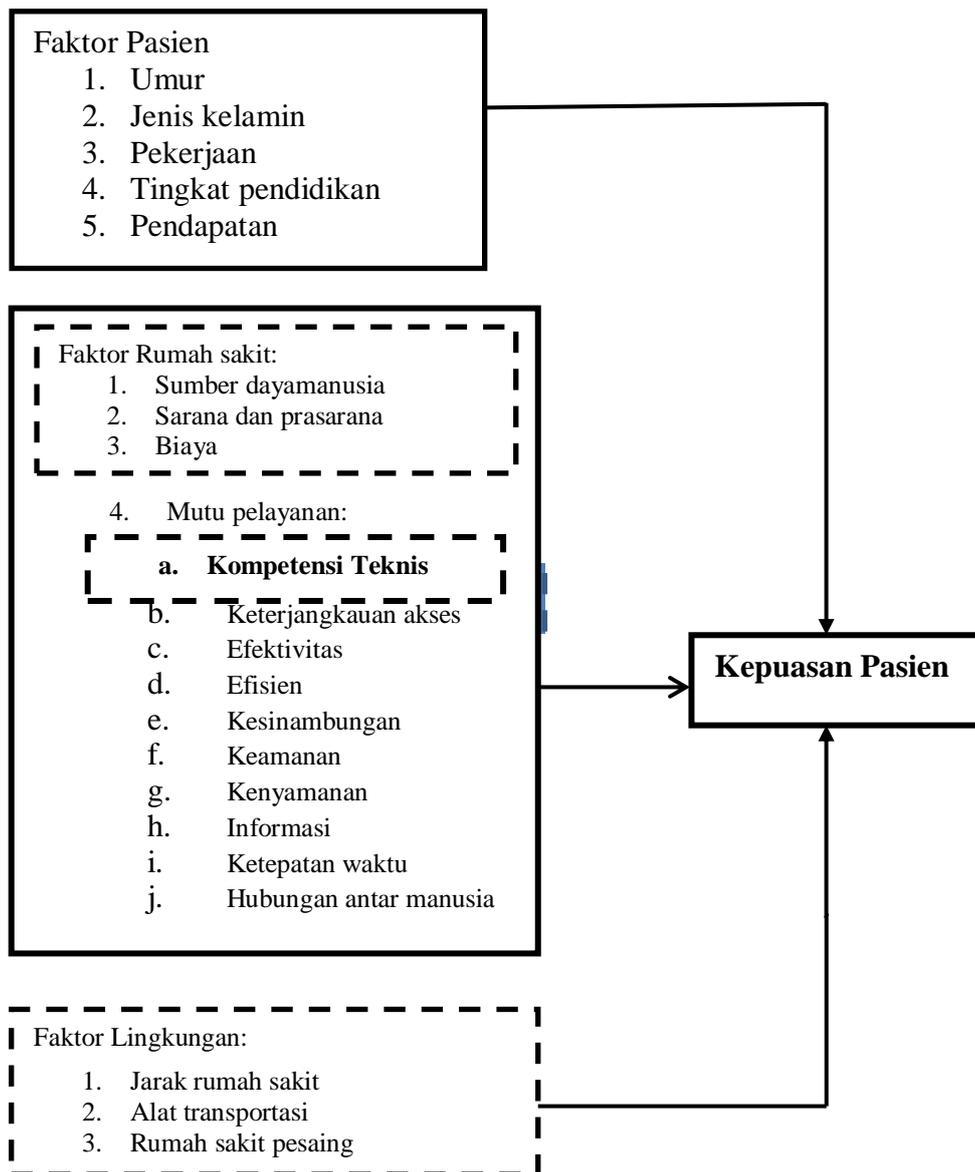


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Keterangan :

-  : Diteliti
-  : Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah faktor pasien meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, pendapatan. Pelayanan yang dapat diukur melalui kompetensi teknis, keterjangkauan akses, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, hubungan antar manusia. Variabel akses, hal yang menyenangkan, komunikasi, pelayanan personal dan fasilitas tidak diteliti karena variabel tersebut dianggap homogen. Variabel kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah rumah sakit karena kepuasan pasien dapat mempengaruhi nama rumah sakit menjadi baik di mata pelanggan. Sedangkan faktor lingkungan tidak diteliti.