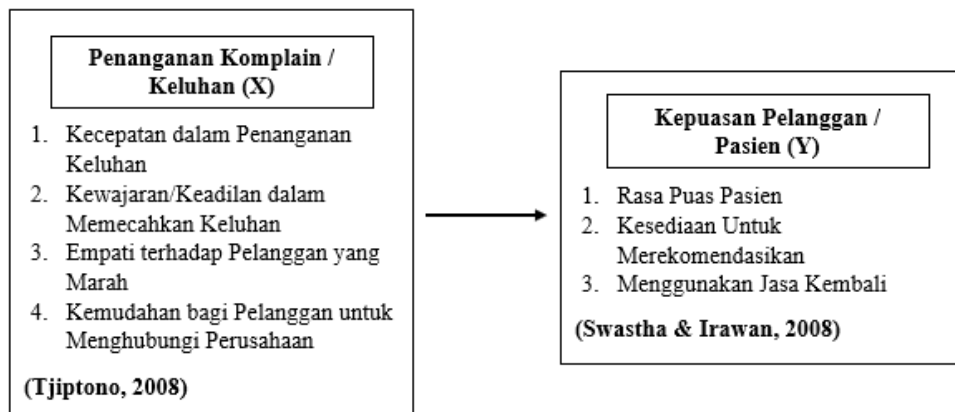


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis :

H1 : Proses penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI Surabaya Jemursari tahun 2025.

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 dapat diketahui penelitian ini menetapkan kecepatan, kewajaran/keadilan, empati dan kemudahan dalam menangani keluhan merupakan indikator penanganan komplain sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel independen (X). Sedangkan variabel yang di pengaruhi atau variabel dependen (Y) dari penelitian ini adalah kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari dengan indikator rasa puas pasien, ketersediaan untuk merekomendasikan dan menggunakan jasa kembali. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti apakah ada pengaruh proses penanganan komplain (variabel independen) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari (variabel dependen).