

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian berdasarkan teori Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990), Marconi (dalam Priyanto, 1998)

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa secara garis besar kerangka konseptual penelitian menggunakan konsep dari Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990) serta Marconi (dalam Priyanto, 1998). Menurut Marconi (dalam Priyanto, 1998) menyatakan bahwa faktor-faktor loyalitas pasien ada lima yaitu nilai (harga dan kualitas), citra, kenyamanan dan kemudahan, kepuasan yang dirasakan pasien dan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, teori kualitas pelayanan yang digunakan adalah milik dari Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990), mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Variabel kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah rumah sakit karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi nama rumah sakit menjadi baik di mata pelanggan, loyalitas pelanggan meningkat dan tentunya juga dengan pendapatan rumah sakit yang meningkat pula.