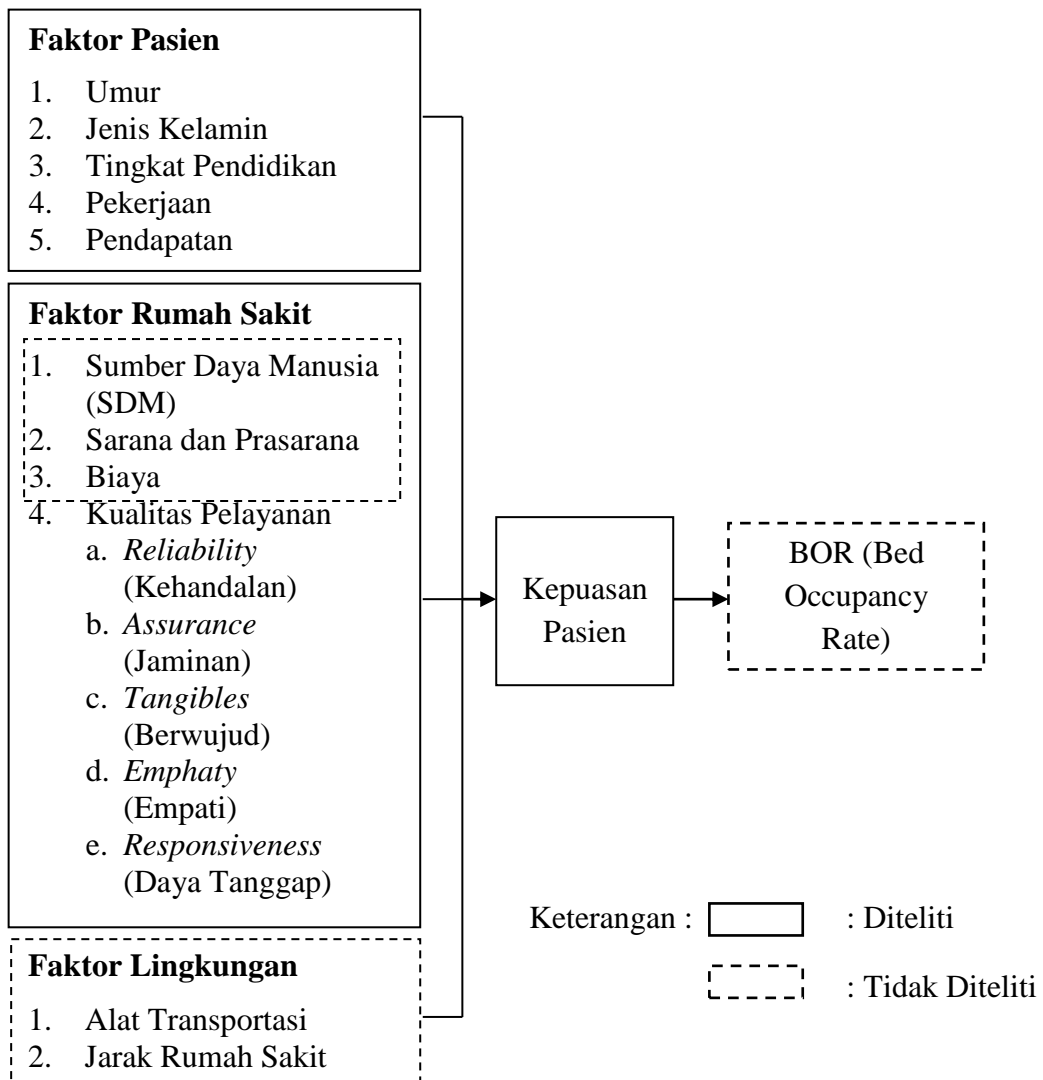


**BAB 3**  
**KERANGKA KONSEPTUAL**

**3.1 Kerangka Konseptual**



Gambar 3.1 Kerangka Konsep  
Sumber : Parasuraman, Zeithmal, Dan Berry (1988)

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Pada kerangka konseptual 3.1 penulis menjelaskan penyebab masalah dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap. Dalam permasalahan tersebut peneliti menggambarkan penyebab masalah dengan menggunakan teori dari Utama (2005) terdapat karakteristik pasien yang terdiri dari variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Dan dalam teori Parasuraman, Zeithmal, Dan Berry (1988) terdapat kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap).

Karakteristik pasien adalah faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan pasien, yang disebabkan oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan. Dan kualitas pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan pasien, yang disebabkan oleh dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap). Dalam faktor penyebab masalah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap, peneliti memberi batasan masalah yang akan diteliti.

Dalam kerangka konseptual 3.1 tersebut peneliti hanya akan meneliti faktor pasien yang meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, pendapatandan faktor rumah sakit yang meliputi kualitas pelayanan seperti dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) dan kepuasan pasien. Adapun faktor terkait yang tidak diteliti adalah faktor rumah sakit yang meliputi Sumber

Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, biaya. Faktor lingkungan yang meliputi alat transportasi dan jarak rumah sakit.

### 3.3 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan tentang suatu konsep yang masih bersifat sementara dan masih harus diuji kebenarannya (M. Iqbal Hasan, 2002).

Berdasarkan teori tersebut, adapun hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah :

H0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

H1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.