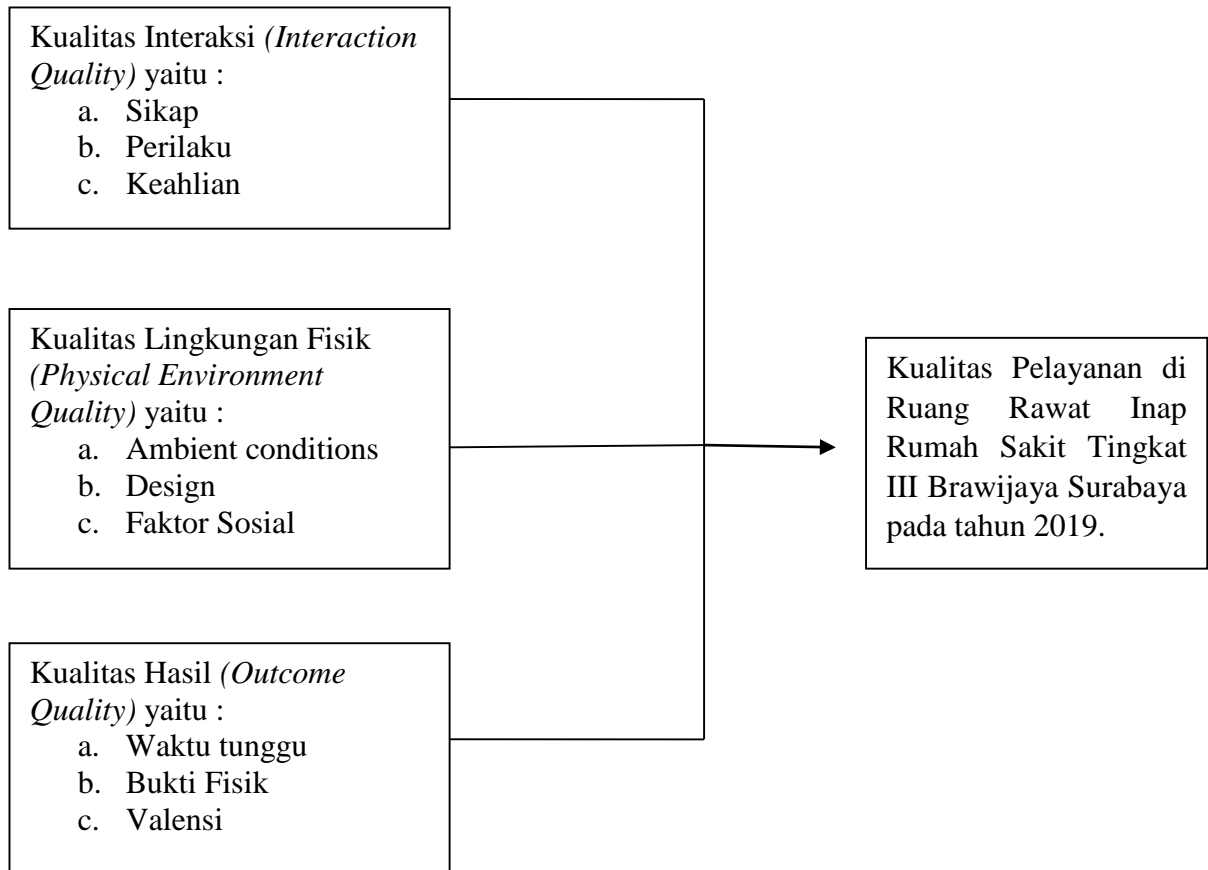


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

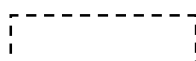
3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Menurut Teori Kualitas Jasa dari *Brady and Cronin (2001)*

Keterangan :

 : Diteliti

 : Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa peneliti ingin menganalisa kualitas pelayanan rawat inap. Untuk variabel independen, teori yang digunakan dalam Kualitas Pelayanan merupakan teori menurut *Brady and Cronin*.

Kualitas Pelayanan menurut *Brady and Cronin (2001)* yaitu :

1. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas Interaksi yaitu interaksi personal yang diartikan sebagai pertemuan antara petugas dan pelanggan. Kualitas Interaksi terdiri dari sikap, perilaku dan Keahlian.

2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

Kualitas Lingkungan Fisik yaitu Jasa bersifat *intangibile* dan melibatkan konsumen selama proses, keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan. Kualitas Fisik terdiri dari *Ambient Condition, Design*, dan Faktor Sosial.

3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Kualitas Hasil yaitu sebagai “produk jasa” dan menyarankan agar menjadi evaluasi pelanggan setelah pemberian jasa. Kualitas Hasil terdiri dari Waktu Tunggu, Bukti Fisik dan Valensi.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.