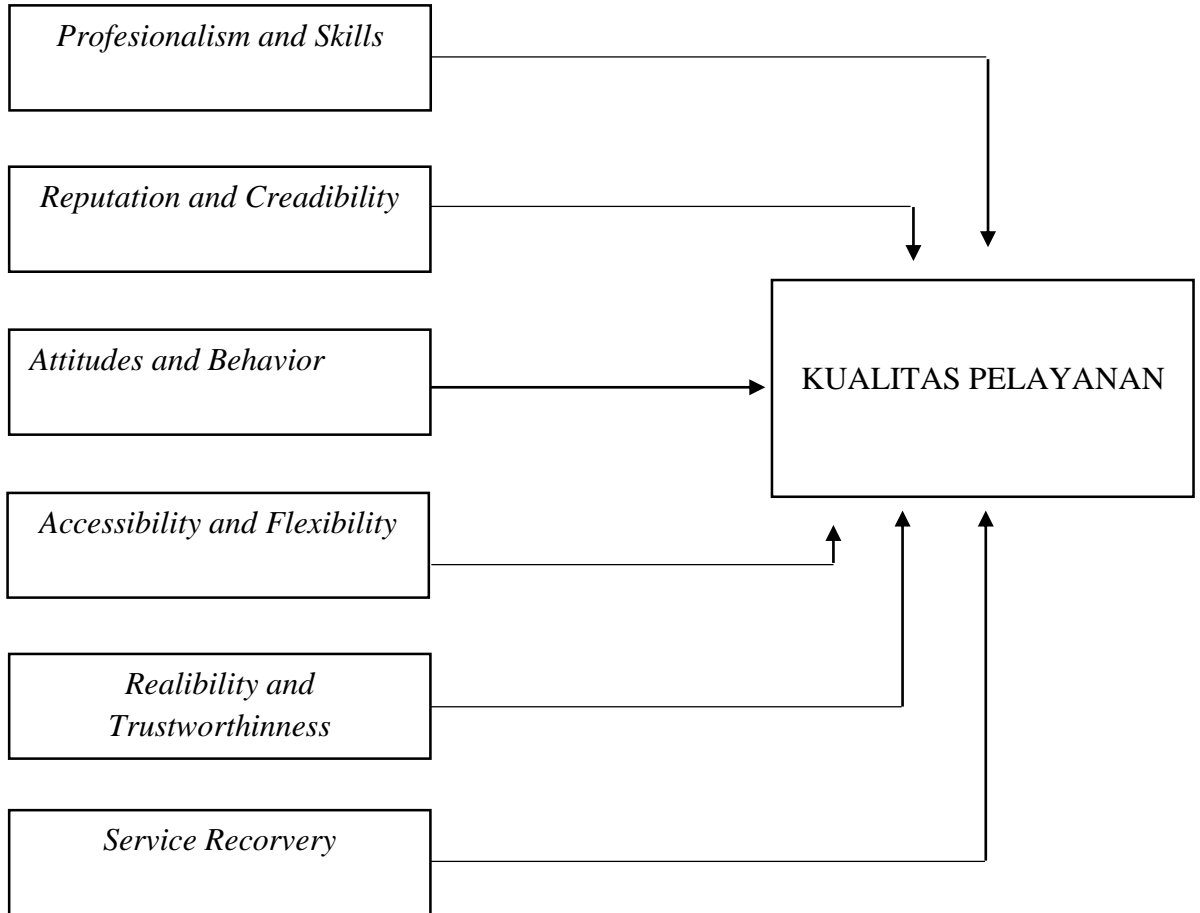


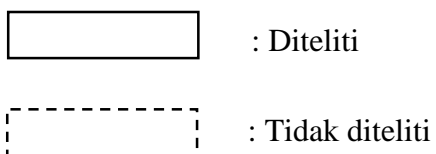
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Teori Gronroos (1999, 2000) dalam (Chandra dan Tjiptono, 2005)



3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang pasien terima menggunakan Teori Gronroos dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Professionalism and Skills yaitu penyedia jasa harus mempunyai pengetahuan dan ketrampilan dalam melayani pelanggan secara professional.
2. Reputation and Credibility yaitu kepercayaan pelanggan kepada penyedia jasa terhadap kualitas yang diberikan sesuai dengan biaya yang di keluarkan
3. Attitudes and Behavior yaitu sikap dan perilaku penyedia jasa yang diwujudkan dengan perhatian penyedia jasa dalam mendengarkan keluhan, komplain kepada pelanggan.
4. Accessibility and Flexibility yaitu pelanggan dapat mudah mengakses lokasi dengan mudah dan ketepatan dalam melakukan pelayanan.
5. Realibility and Trustworthiness yaitu penyedia jasa dapat memenuhi janji dan keakuratan hasil yang dilakukan kepada pelanggan secara tepat..
6. Service Recorvery yaitu penyedia jasa agar cepat dalam mengambil tindakan jika terjadi kesalahan dan menemukan solusi yang tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan yang ada di poli diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Dimana dalam pelayanan tersebut masih terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti analisis kualitas pelayanan di poli diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.