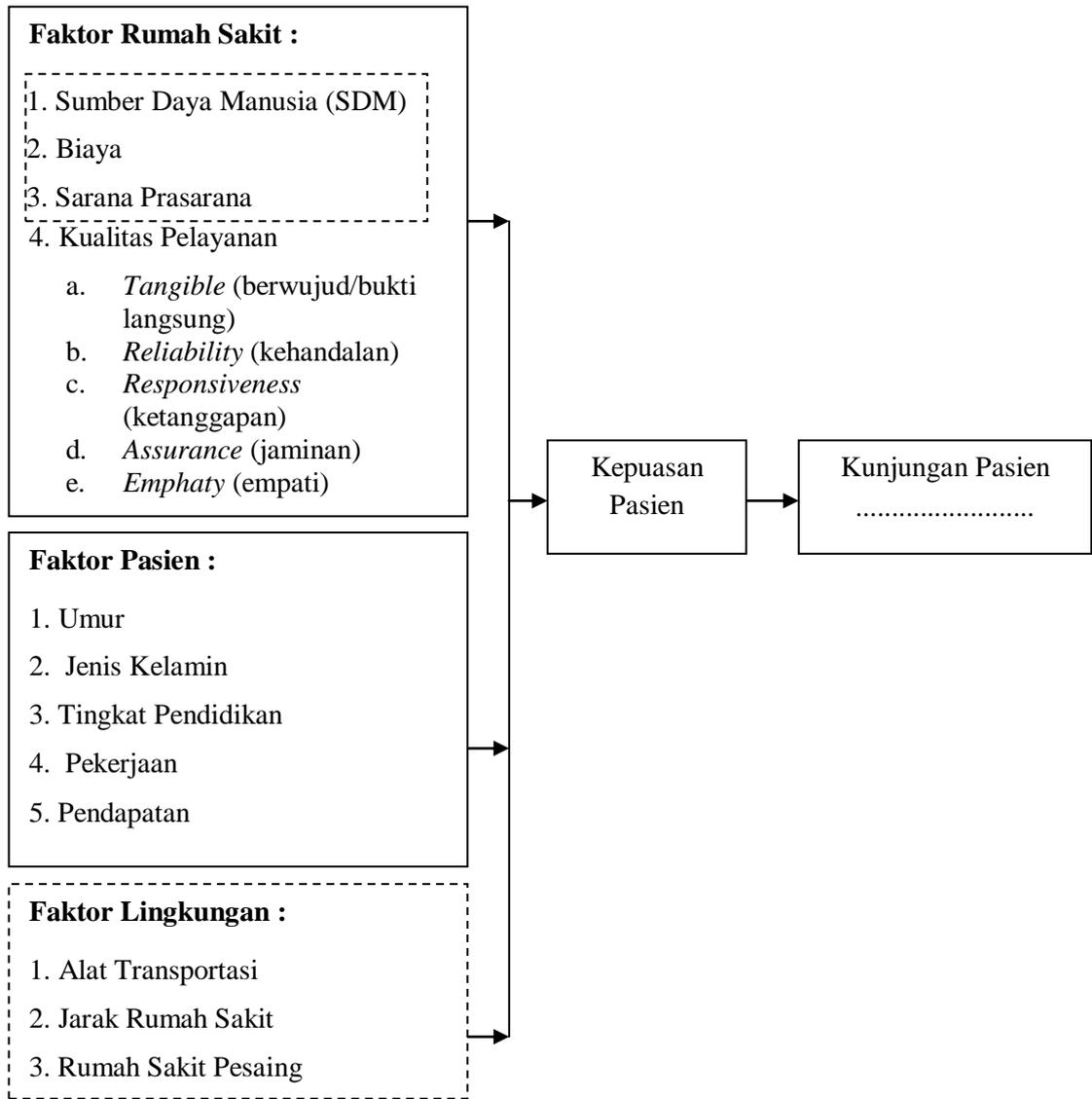


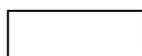
BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

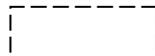


Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

Keterangan :



: Diteliti



: Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa kerangka konseptual penelitian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diantaranya adalah faktor rumah sakit, faktor pasien, dan faktor lingkungan. Faktor rumah sakit terdiri dari SDM, biaya, sarana prasarana, kualitas pelayanan. Faktor pasien terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Faktor lingkungan terdiri dari alat transportasi, jarak rumah sakit, rumah sakit pesaing.

Dari beberapa faktor yang akan diteliti di rumah sakit terkait adalah faktor rumah sakit yang meliputi kualitas pelayanan seperti dimensi *tangible* (berwujud/bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (empati). Kemudian faktor pasien yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Adapun faktor terkait yang tidak diteliti adalah faktor rumah sakit yang meliputi SDM, biaya, dan sarana prasarana kemudian faktor lingkungan yang meliputi alat transportasi, jarak rumah sakit, rumah sakit pesaing.