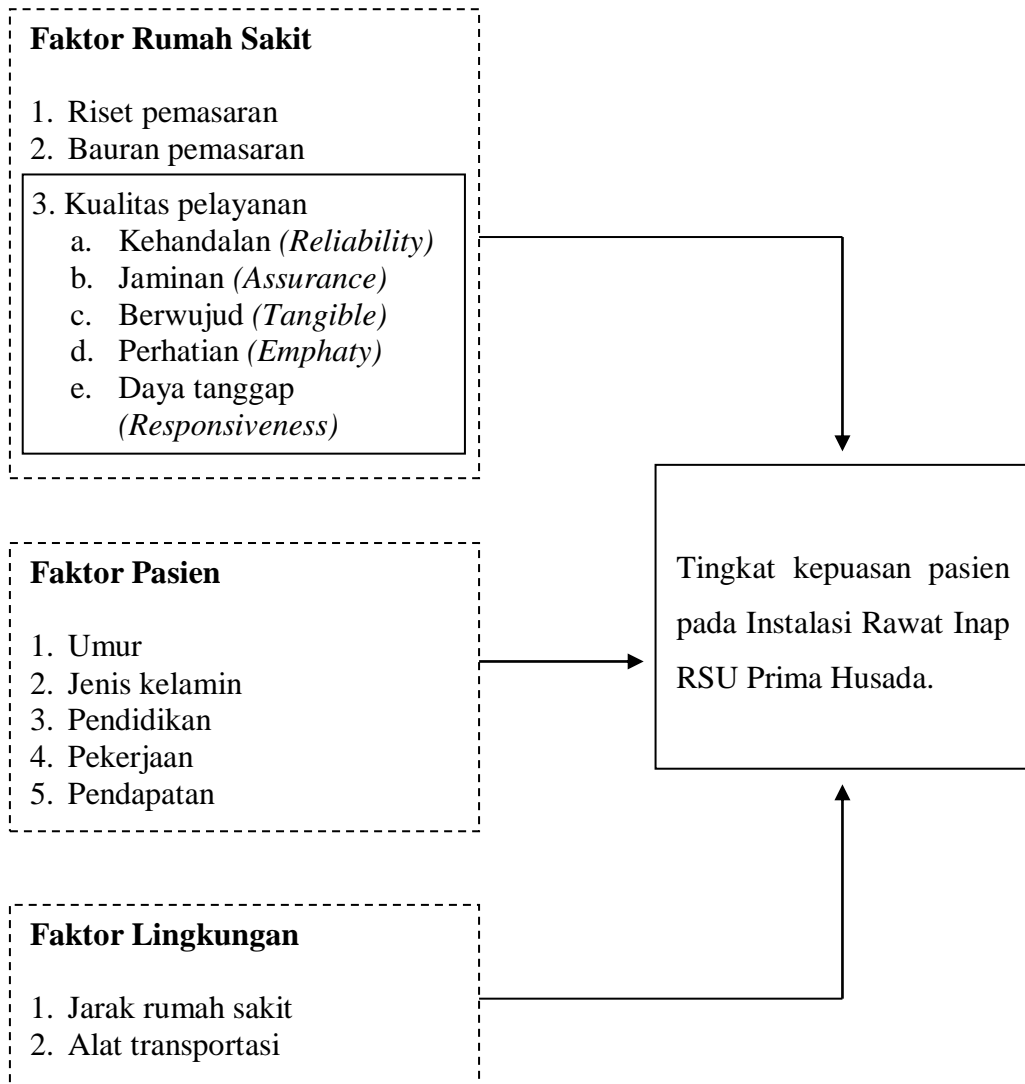


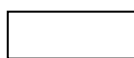
BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

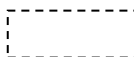


Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :



: Diteliti



: Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien dari faktor rumah sakit terhadap kualitas pelayanan sesuai kenyataan yang diterima. Dengan menggunakan 5 dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*), Jaminan/kepastian (*Assurance*), Berwujud/bukti fisik (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Daya tanggap (*Responsivness*) Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1994), dalam buku Tjiptono Fandy (2008).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap yang ada di RSUD Prima Husada, yang menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kunjungan pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Prima Husada. Peneliti ingin melakukan analisis tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap berdasarkan dimensi kualitas pelayanan di RSUD Prima Husada.

Disini ada faktor – faktor yang tidak diteliti karena peneliti memiliki keterbatasan waktu dan keterbatasan hak atau wewenang peneliti pada saat melakukan penelitian di RSUD Prima Husada.