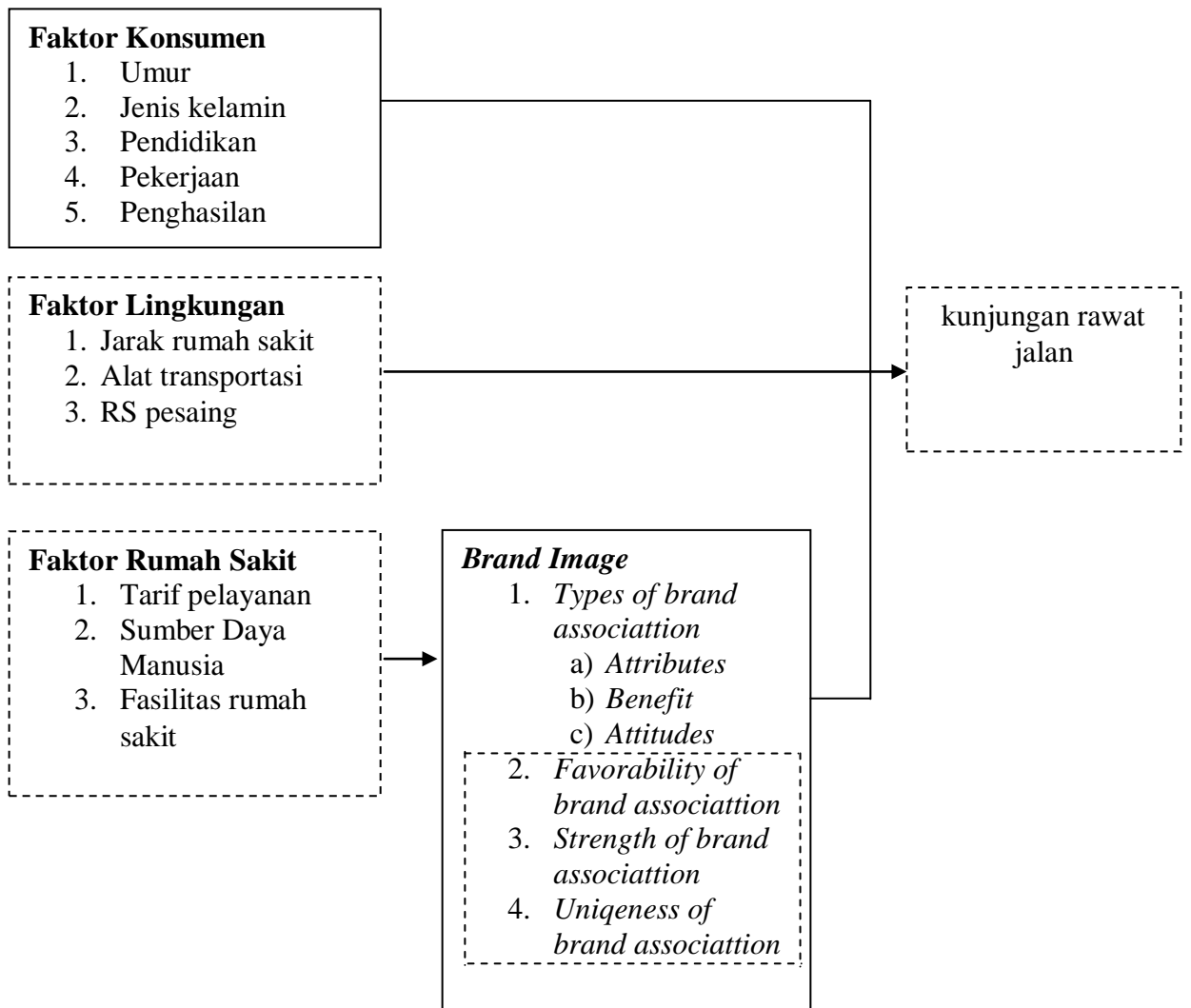


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Keterangan :

: Diteliti

: Tidak diteliti

Gambar 3.1 Kerangka Konseptua

3.2 Deskripsi kerangka konseptual peneliti

Berdasarkan kajian teori bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor konsumen, faktor lingkungan, faktor rumah sakit. Faktor konsumen yakni umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Faktor lingkungan yakni jarak rumah sakit, alat transportasi, dan rumah sakit pesaing. Faktor rumah sakit yaitu tarif pelayanan, jumlah tenaga kesehatan, administrasi rumah sakit, fasilitas, dan *brand image*.

Dari faktor rumah sakit yang diteliti adalah *brand image*. Komponen brand image rumah sakit yang terdiri dari *types of brand association*, *favorability of brand association*, *streng of brand associattion*, dan *uniqueness of brand associattion*. *Brand image* rumah sakit akan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan yang ada di rumah sakit. *Brand image* rumah sakit juga akan mempengaruhi pasien untuk menggunakan kembali pelayanan rumah sakit. Peneliti ini akan fokus pada *brand image* rumah sakit *types of brand association* yang mempunyai dimensi *attributes*, *benefits*, dan *attitudes*. Faktor konsumen yang diteliti meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.