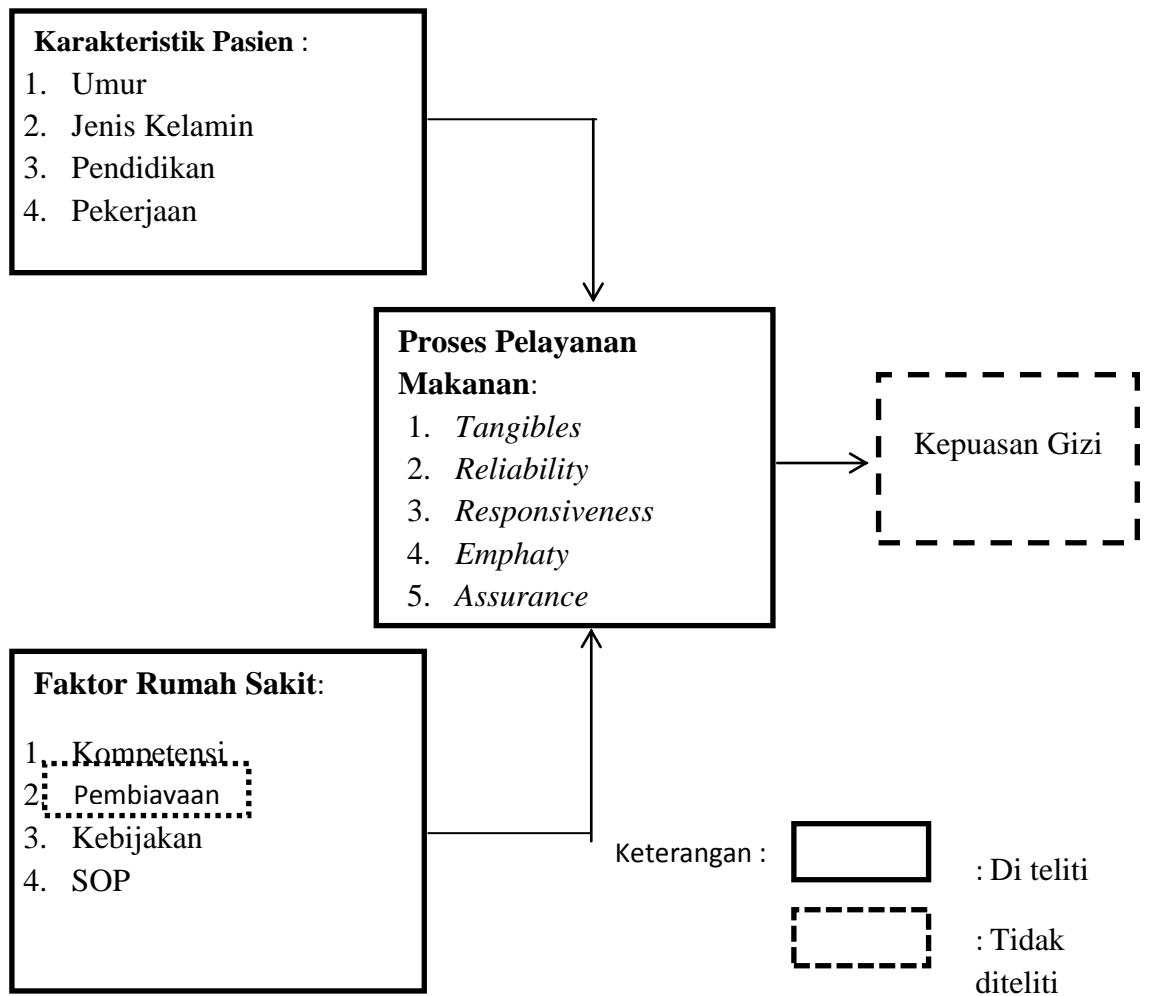


BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Pada penelitian tentang mutu pelayanan gizi kali ini, peneliti akan meneliti beberapa variabel yaitu variabel karakteristik pasien, variabel proses pelayanan makanan, dan variabel faktor rumah sakit. Pada variabel karakteristik pasien sendiri terdiri dari umur pasien, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pasien. Dan untuk variabel proses pelayanan makanan diantaranya terdiri dari *Tangibles* yaitu bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan, *Reliability* yaitu kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, *Responsiveness* yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, *Emphaty* yaitu perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, *Assurance* yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

Sedangkan pada variabel faktor rumah sakit terdiri dari kompetensi yaitu ketrampilan yang dimiliki petugas rumah sakit dalam mengelola pelayanan gizi pasien, sumber daya manusia yaitu faktor terpenting dalam pencapaian kepuasan pasien, kebijakan yaitu merupakan aturan-aturan yang ditentukan oleh rumah sakit terkait dengan hal-hal yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.