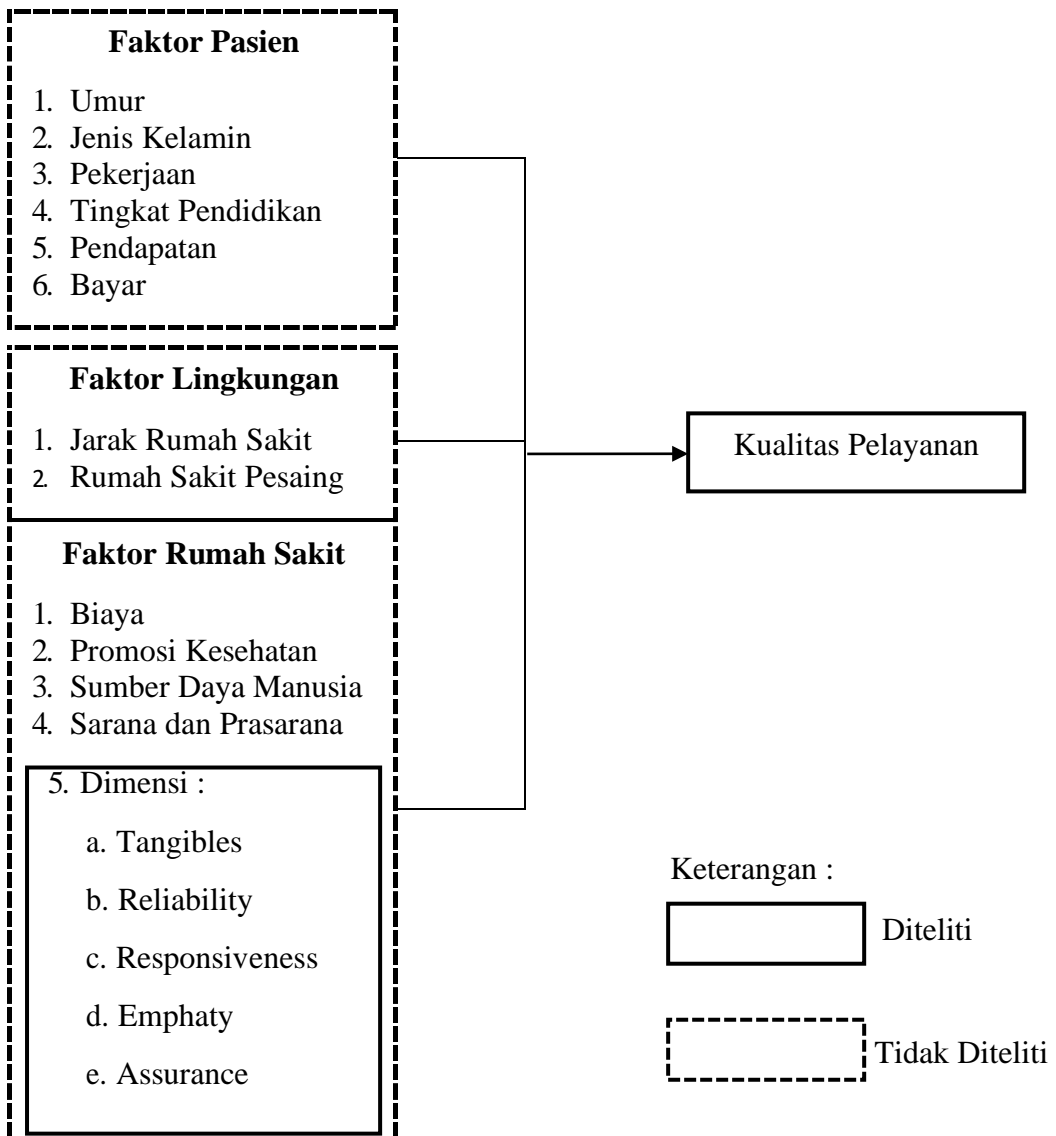


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka konseptual

Berdasarkan Gambar 3.1 identifikasi masalah yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa secara garis besar kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor pasien, faktor lingkungan dan faktor rumah sakit. Faktor pasien terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, pendapatan, dan cara bayar. Faktor lingkungan terdiri dari jarak rumah sakit dan rumah sakit pesaing. Sedangkan faktor rumah sakit terdiri dari biaya, promosi kesehatan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, dan *Assurance*.

Faktor yang diteliti adalah faktor rumah sakit yaitu kualitas pelayanan yang terdapat 5 dimensi terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance*. Sedangkan faktor pasien dan faktor lingkungan tidak diteliti.