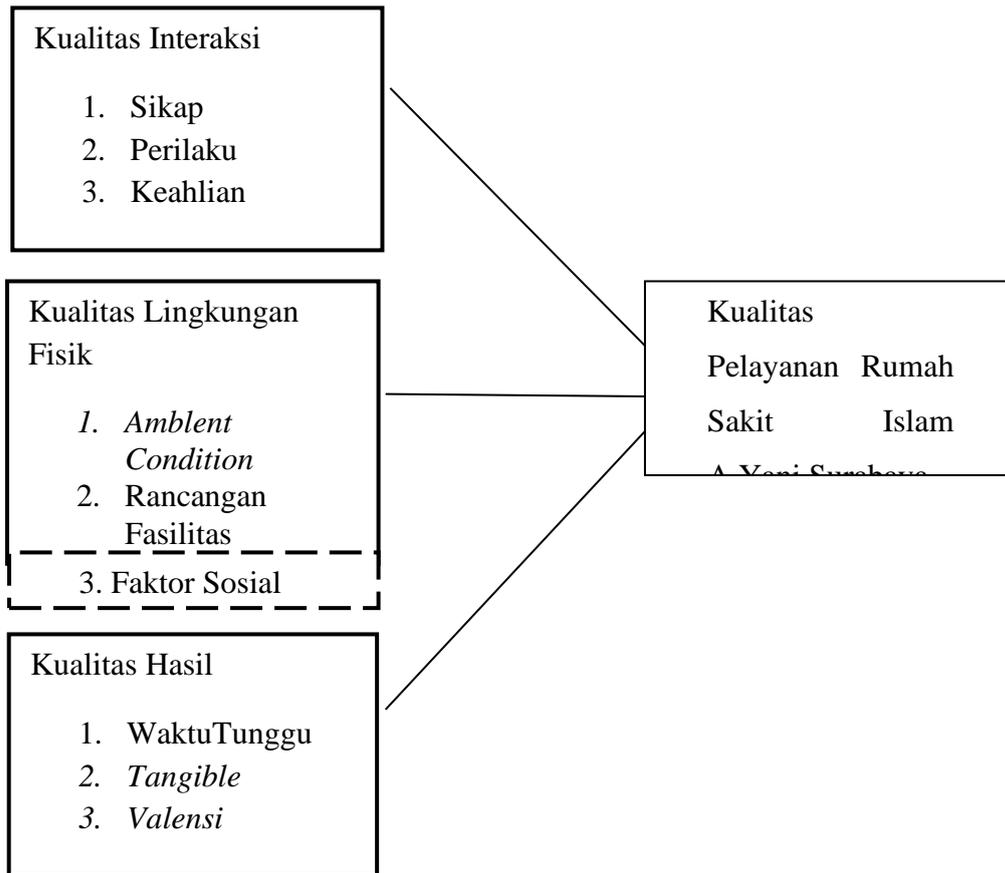


**BAB III**  
**KERANGKA KONSEPTUAL**

**Kerangka Konseptual Penelitian**



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Menurut Brady & Cronin (2001) dalam Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady and Cronin di Poli Anak tahun 2010 – 2012

**Keterangan :**

- : Diteliti
- : Tidak Diteliti

### **Penjelasan Kerangka Konseptual**

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat dijelaskan bahwa secara garis besar kerangkakonseptual penelitian ini menggunakan konsep dari teori Brady & Cronin tahun 2001 untuk diteliti guna mengidentifikasi penelitian terhadap kualitas pelayanan yang digunakan. Kualitas pelayanan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh 3 unsur yaitu Kualitas Interaksi, kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil.

1. Kualitas Interaksi, meliputi Variabel sebagai berikut :

a. Sikap

Sikap adalah kesiapan atau kesediaan seseorang untuk bertindak. Sikap itu masih merupakan reaksi tertutup, bukan merupakan reaksi yang terbuka atau tingkah laku yang terbuka. Dan sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap obyek (Notoatmodjo S, 2003).

b. Perilaku

Perilaku adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo S, 2003).

c. Keahlian

Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksan akan tugas atau pekerjaan. Kemampuan itu mungkin dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melasanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya (Notoatmodjo S, 2003)

2. Kualitas Lingkungan Fisik

a. *Ambient Condition*

*Ambient condition* adalah unsur lingkungan fisik yang mencakup aspek bukan visual seperti temperatur ruang, alunan musik, dan sebagainya (Kristaung R, 2001).

b. Rancangan Fasilitas

Rancangan fasilitas mencakup arsitektur tata letak baik untuk memenuhi kebutuhan fungsional maupun estetika (Kristaung R, 2001).

c. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan jumlah dan tipe orang yang ada dalam setting jasa, beserta perilaku mereka (Tjiptono & Chandra, 2007). Akan tetapi tidak diteliti karena faktor sosial sudah diteliti oleh peneliti lain sehingga tidak dapat di teliti lagi.

3. Kualitas hasil, meliputi variable sebagai berikut :

a. Waktu tunggu

Waktu tunggu yang diukur bukanlah waktu tunggu absolut, namun persepsi pelanggan terhadap lamanya waktu menunggu penyampaian jasa (Tjiptono& Chandra, 2007).

b. *Tangible*

*Tangible* mencerminkan fasilitas fisik yang relevan dalam jasa bersangkutan (Tjiptono& Chandra, 2007).

c. *Valensi*

*Valensi* mengacu pada atribut yang mempengaruhi keyakinan pelanggan bahwa hasil suatu jasa itu baik atau buruk, terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalamannya (Tjiptono & Chandra, 2007).