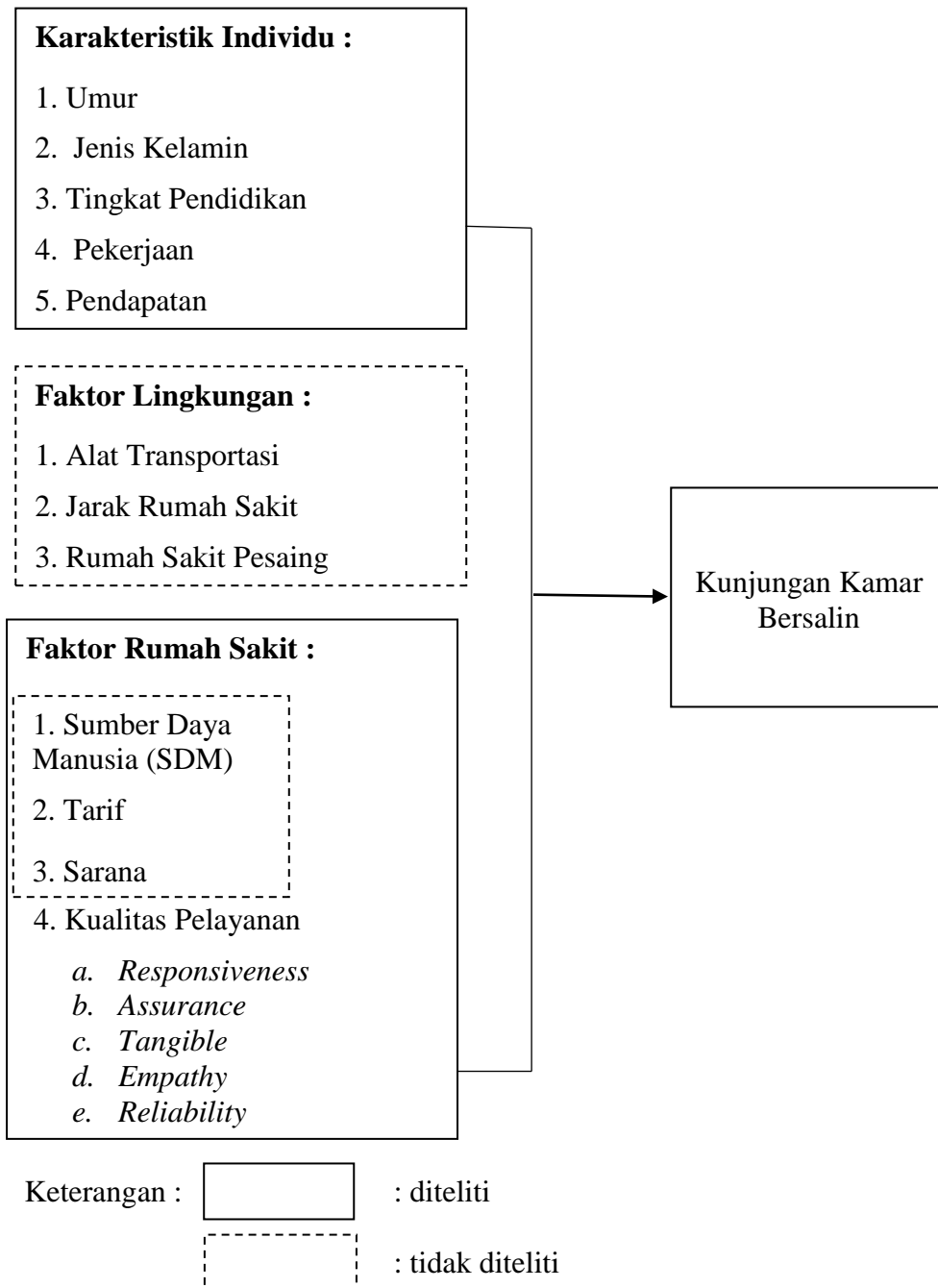


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Deskripsi kerangka konseptual peneliti

Berdasarkan kajian teori bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor pasien, faktor lingkungan, faktor rumah sakit. Faktor konsumen yakni usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Faktor lingkungan yakni jarak rumah sakit, alat transportasi, dan rumah sakit pesaing. Faktor rumah sakit yaitu sumber daya manusia (SDM), tarif, sarana dan kualitas Pelayanan.

Dari faktor rumah sakit yang diteliti adalah kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability*. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan yang ada di rumah sakit. Peneliti ini akan fokus pada Kualitas pelayanan yang meliputi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability*. Karakteristik individu yang diteliti meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan.