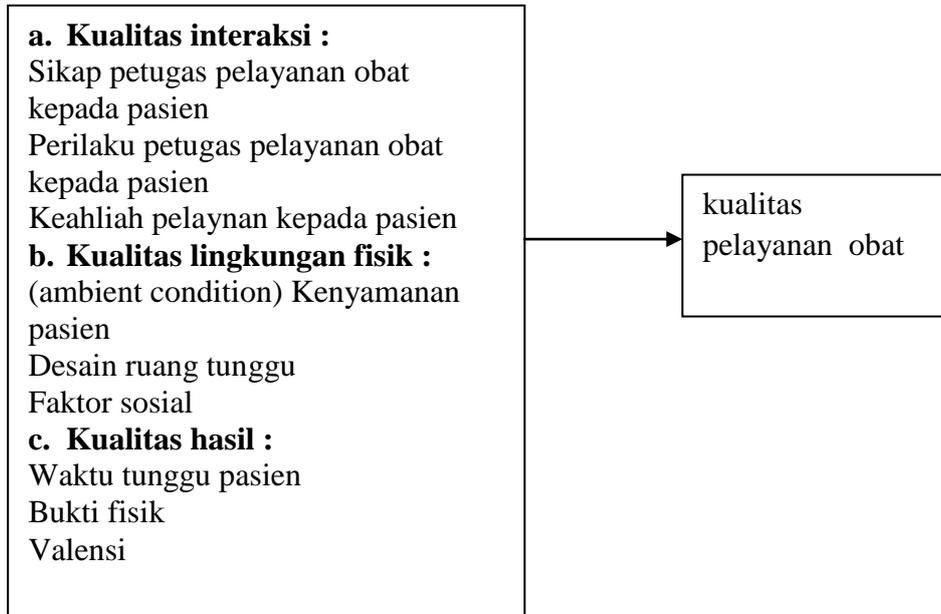


## BAB 3

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Sumber: Model Pelayanan Jasa Brady dan Cronin, 2001

#### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep yang digunakan pada penelitian ini merupakan adaptasi dari teori model pelayanan jasa dari brady dan cronin pada tahun 2001 yang berhubungan dengan pelayanan jasa.

Kualitas interaksi dikategorikan menjadi sikap, perilaku dan keahlian. Kualitas lingkungan fisik meliputi *ambient conditio*(kenyamanan pasien), desain ruang tunggu dan faktor sosial. Sedangkan kualitas hasil meliputi waktu tunggu, bukti fisik dan valensi. Apabila faktor-faktor tersebut tidak saling mempengaruhi maka terjadi kualitas penurunan pelayanan obat. Dalam menyampaikan pelayanan

Evaluasi dari subdimensi teori pelayanan jasa dapat membentuk persepsi terhadap kinerja organisasi pada masing-masing dimensi. Persepsi pada teori ini melandasi persepsi kualitas pelayanan keseluruhan. Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan obat.