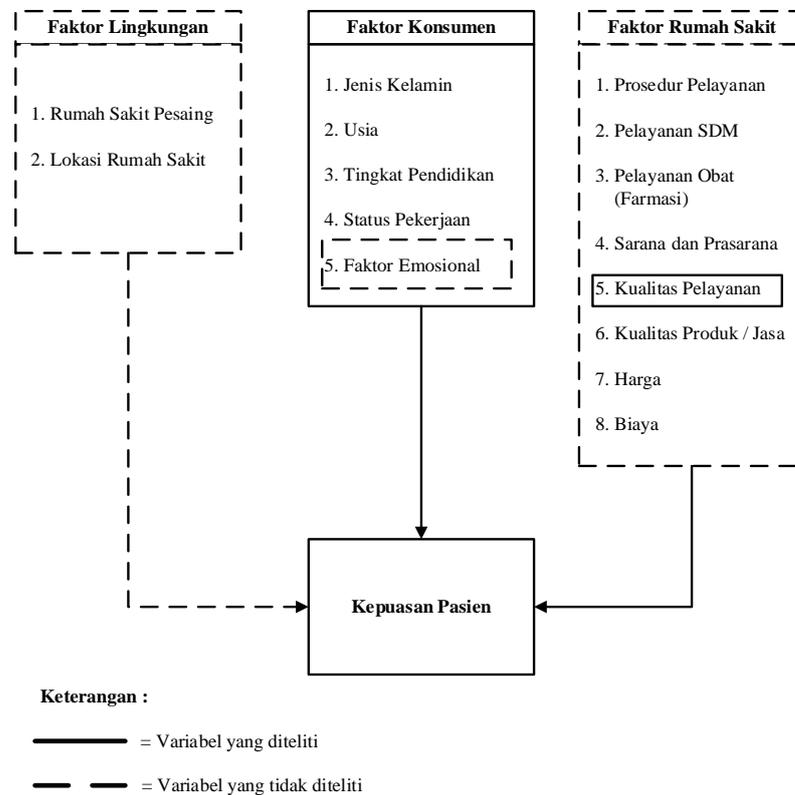


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan hasil sintesis dari proses berpikir deduktif (aplikasi teori) dan induktif (fakta yang ada, empiris) kemudian dengan kemampuan kreatif inovatif, diakhiri dengan konsep atau ide baru yang disebut kerangka konseptual (Risya & Nawangwulan, 2018). Gambaran kerangka konsep pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa kerangka konseptual tersebut menggunakan pendekatan Blum dimana terdapat faktor – faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor lingkungan diuraikan menjadi rumah sakit pesaing dan lokasi rumah sakit, faktor konsumen diuraikan menjadi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan, status pasien, sedangkan Faktor rumah sakit diuraikan menjadi prosedur pelayanan, pelayanan SDM, Pelayanan obat (farmasi), sarana dan prasarana, kualitas produk / jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Faktor – faktor tersebut dihubungkan dengan kepuasan pasien.

Adapun variabel independen yang diteliti yaitu faktor konsumen terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Sedangkan pada faktor rumah sakit variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan. Dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien. Dari variabel - variabel tersebut peneliti akan melakukan identifikasi faktor konsumen di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, identifikasi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, identifikasi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, menganalisis pengaruh faktor konsumen terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Penelitian ini merujuk pada penelitian Fuadi dan Suryadi (2021) dengan judul “Analisis *Total Quality Service* (TQS) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien di RS Swasta Kota Bengkulu (Studi Kasus RS. Tiara Sella dan RS. Rafflesia)”.