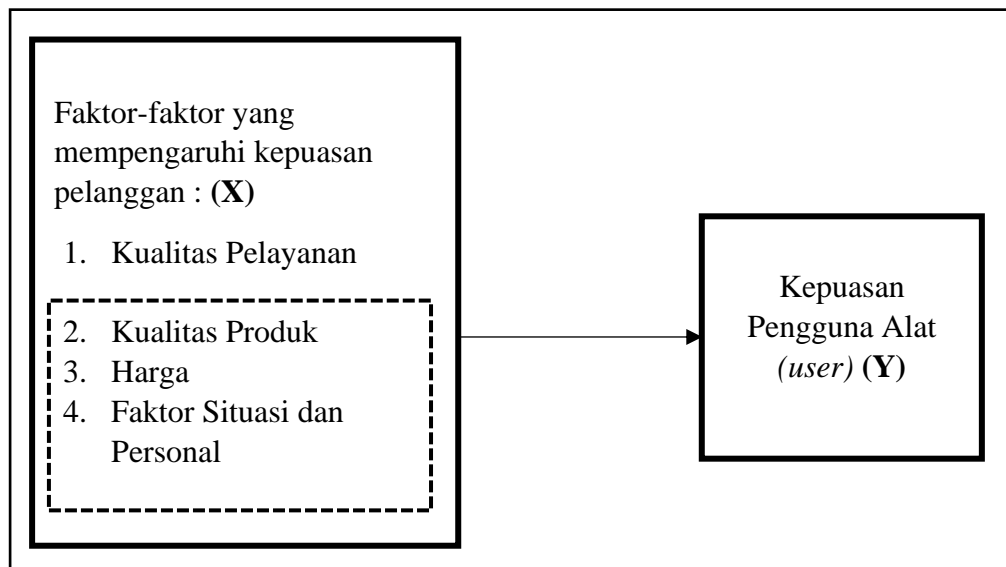


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

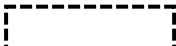
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

 : Diteliti

 : Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan data-data yang diperoleh pada saat kegiatan magang, diperoleh masalah bahwa unit Pemeliharaan Sarana Medis belum pernah melakukan survey kepuasan pengguna alat (*user*) yang digunakan sebagai bahan evaluasi layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna alat (*user*) meliputi kualitas layanan, kualitas produk, harga, serta faktor situasi dan personal. Sehingga salah

satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu “kualitas layanan” yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fatima Taqdes et al (2018) pada enam rumah sakit swasta di Islamabad, Pakistan tahun 2018 menyatakan bahwa aspek lingkungan fisik, lingkungan yang ramah pelayanan, cepat tanggap, komunikasi, privasi, dan keselamatan cenderung membangun kepuasan dan loyalitas pasien. Faktor yang determinan dari kepuasan pasien rawat jalan adalah kepuasan terhadap komunikasi dokter, dan tingkat kepercayaan pada staf medis, sedangkan penentu kepuasan pasien rawat inap adalah kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit, dan kepuasan terhadap kualitas medis.

Namun, untuk referensi penelitian mengenai kepuasan pengguna alat (*user*) belum pernah ditemukan. Sehingga kedua variabel tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai tolak ukur adanya hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pengguna alat (*user*) di RSI Surabaya Jemursari.