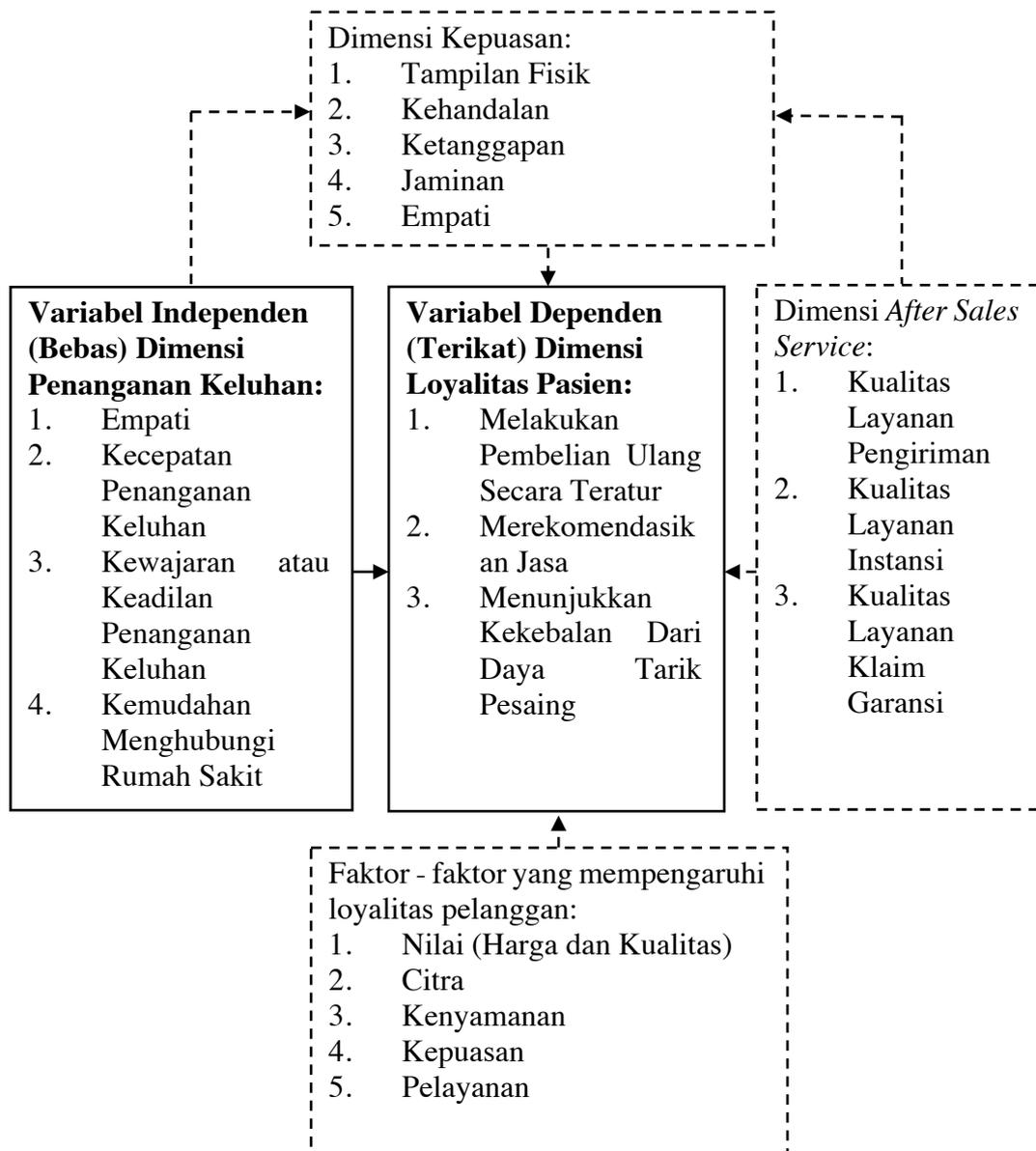


### BAB III

#### KERANGKA KONSEPTUAL

##### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan penelitian ini memiliki kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan:

- : Diteliti
- : Tidak Diteliti

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan, penanganan keluhan dan *after sales service*. Dimensi kepuasan meliputi tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sedangkan dimensi *after sales service* meliputi kualitas pelayanan pengiriman, kualitas pelayanan instansi dan kualitas pelayanan klaim garansi. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu, nilai (harga dan kualitas), citra, kenyamanan, kepuasan, pelayanan. Kepuasan, *after sales service* dan faktor yang mempengaruhi loyalitas tidak diteliti pada penelitian ini.

Penelitian ini berisi tentang hubungan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas. Pada kerangka konsep tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas (*independent*) dari penelitian ini adalah penanganan keluhan, yang dapat dilihat dari empat dimensi yaitu: empati, kecepatan penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan penanganan keluhan, dan kemudahan menghubungi rumah sakit. Variabel terikat (*dependen*) dari penelitian ini adalah loyalitas pasien yang terdiri dari empat dimensi yaitu: melakukan pembelian ulang secara teratur, merekomendasikan jasa, menunjukkan kekebalan dari daya tarik jasa sejenis dari pesaing dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis dari pesaing.