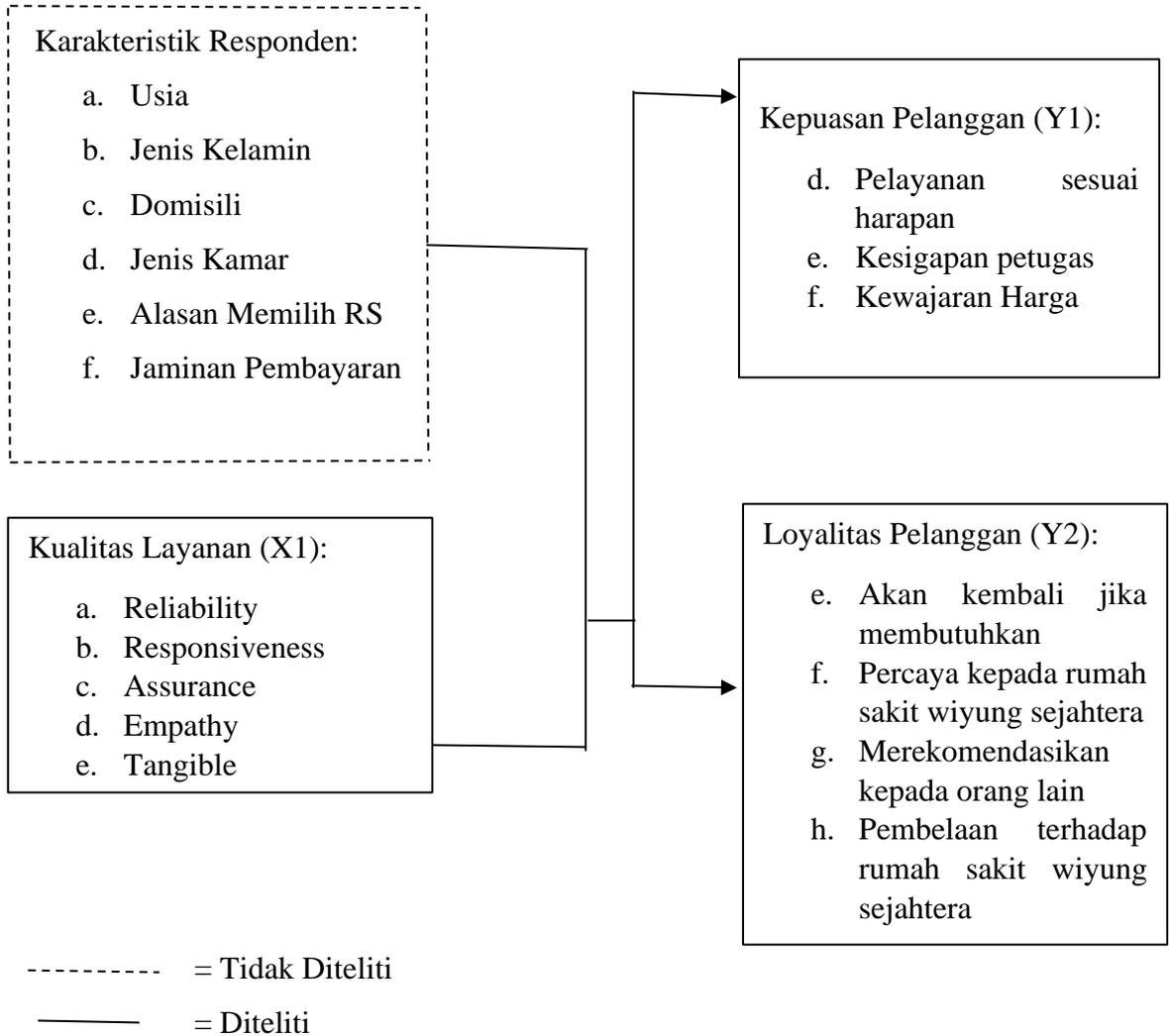


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1. Kerangka Konseptual



Gambar 3.6 Kerangka Konsep Penelitian

Sumber : Modifikasi (Robbins dan Judge, 2015)

3.2. Penjelasan Kerangka Konseptual

Dari kerangka konsep diatas disini kualitas layanan sebagai variabel independent (X), sedangkan kepuasan (Y1) dan loyalitas pelanggan (Y2) sebagai variabel dependen. Pada indicator kualitas layanan terdapat 5 dimensi mutu yang ingin diteliti yaitu mencakup *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles*. Sedangkan pada kepuasan yang akan diteliti menggunakan indikator pengukuran yaitu pelayanan sesuai harapan, kesigapan petugas, dan kewajaran harga. Pada variabel loyalitas yang akan diteliti menggunakan indikator pengukuran yaitu ingin kembali jika memerlukan jasa kesehatan, tidak berminat menggunakan jasa kesehatan lain, merekomendasikan jasa kepada orang lain dan melakukan pembelaan terhadap jasa rumah sakit. Adapun dari ketiga variabel diatas yang akan diteliti untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan untuk menentukan berada diposisi mana berdasarkan kerangka teori hubungan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang ingin saya gunakan. Sedangkan pada karakteristik responden tidak diteliti karena sebagai acuan untuk menentukan identitas responden. Pada karakteristik responden menggunakan indikator usia, jenis kelamin, domisili, jenis kamar, alasan pemilihan RS, dan jaminan pembayaran. Adapun indikator dari masing masing variabel dilakukan pengukuran dengan cara pembuatan kuesioner penelitian untuk mengetahui jawaban serta kesimpulan yang akan diperoleh dari jawaban masing masing responden.