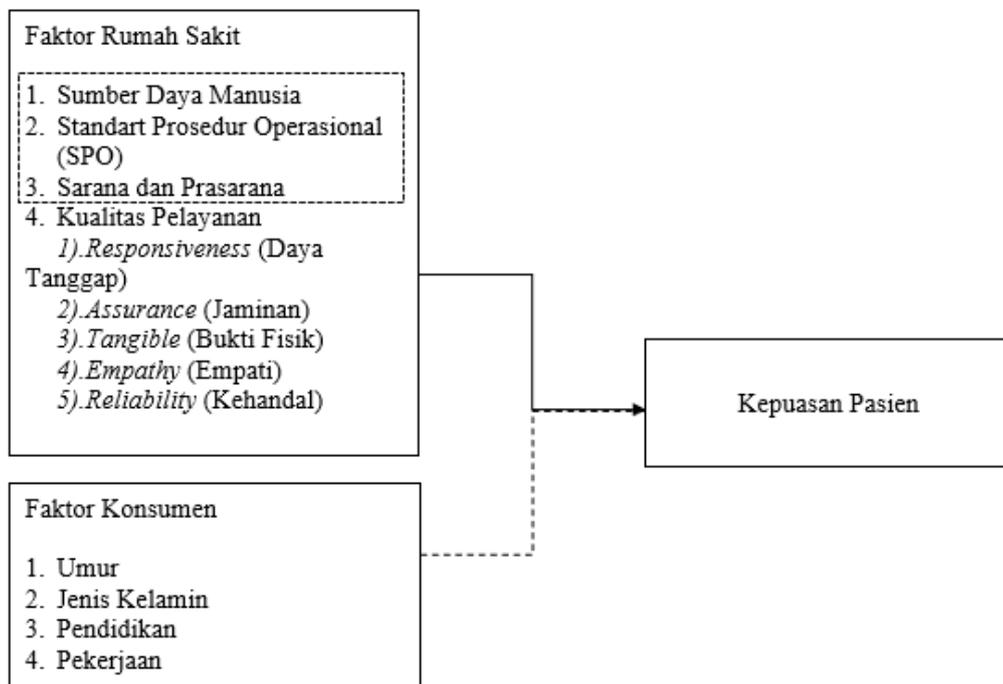


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Adapun kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :

————— : Diteliti

----- : Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 pada kerangka konseptual merupakan kerangka berpikir suatu pengaruh antar konsep satu dengan konsep lainnya dapat

memberikan gambaran terkait variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini maka variabel independent variabel yang terikat yaitu faktor yang mempengaruhi daya tanggap, kompetensi, bukti fisik, komunikasi dan kehandalan. Variabel dependen adalah variabel yang tidak terikat yaitu tingkat kepuasan pasien di rawat jalan. Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan variable Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Hipotesis penelitian adalah Ada pengaruh faktor *Tangible* (berwujud) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023, Ada pengaruh faktor *Realibility* (keandalan) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023, Ada pengaruh faktor *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023, Ada pengaruh faktor *Assurance* (kepastian) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023, Ada pengaruh faktor *Empaty* (empati) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta Surabaya Tahun 2023.