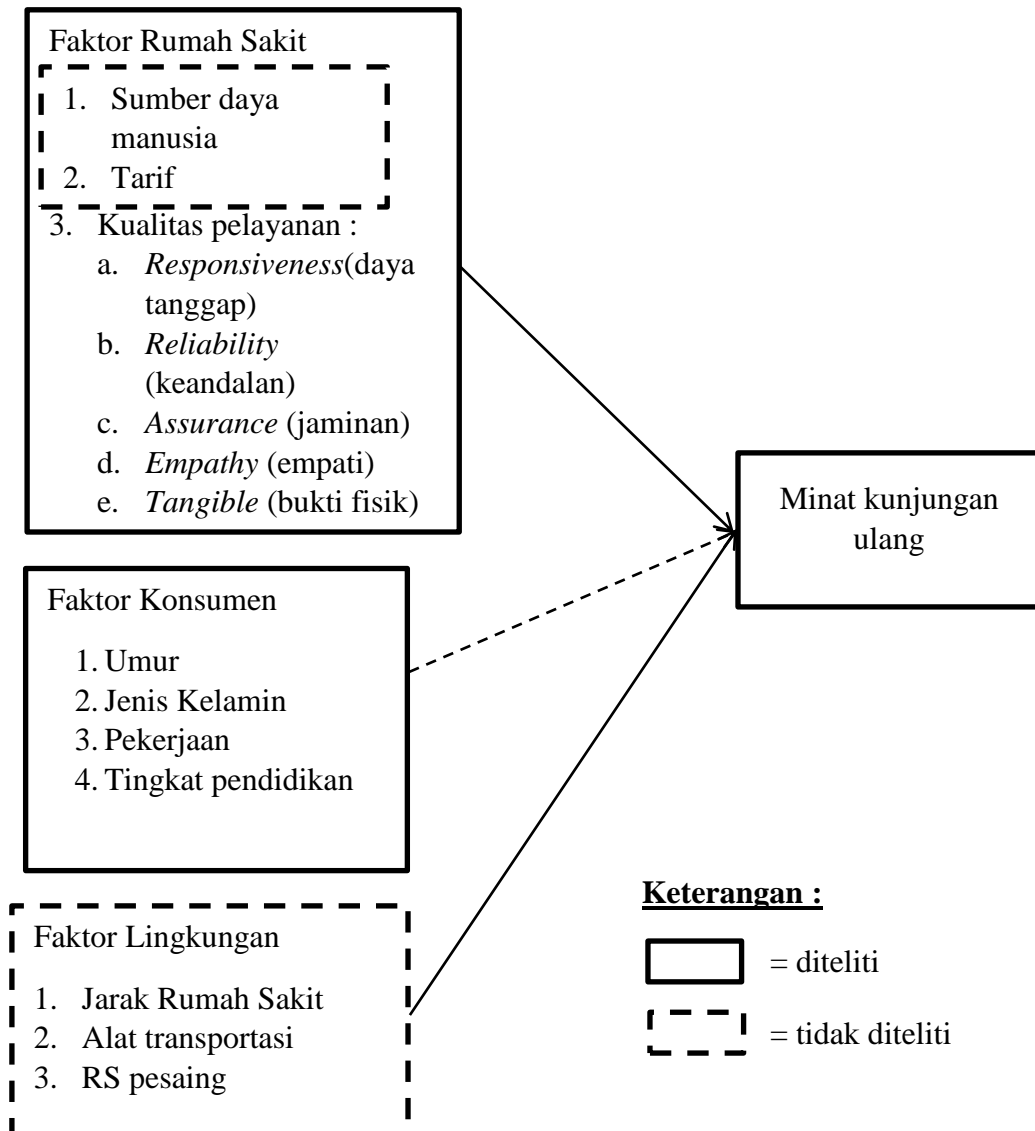


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan kerangka konseptual

Pada kerangka konseptual penelitian diketahui bahwa terdapat 3 faktor yang diantaranya yaitu faktor rumah sakit yang memiliki 5 sub bab faktor yaitu *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangible*. Faktor Konsumen yang memiliki 1 sub bab faktor yaitu demografi-sosial yang berisi (umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan). Faktor lingkungan yang memiliki 3 sub bab faktor yaitu Jarak rumah sakit, Alat transportasi dan RS pesaing. Yang akan diteliti pada penelitian ini adalah berfokus pada faktor Rumah sakit pada kualitas pelayanan, faktor konsumen dan minat kunjungan ulang pasien.

3.3 Hipotesis

Pada penelitian ini yang menjadi hipotesis adalah sebagai berikut :

Ho = tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien unit rawat jalan di rumah sakit wiyung sejahtera surabaya.

Ha = ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien unit rawat jalan di rumah sakit wiyung sejahtera surabaya.