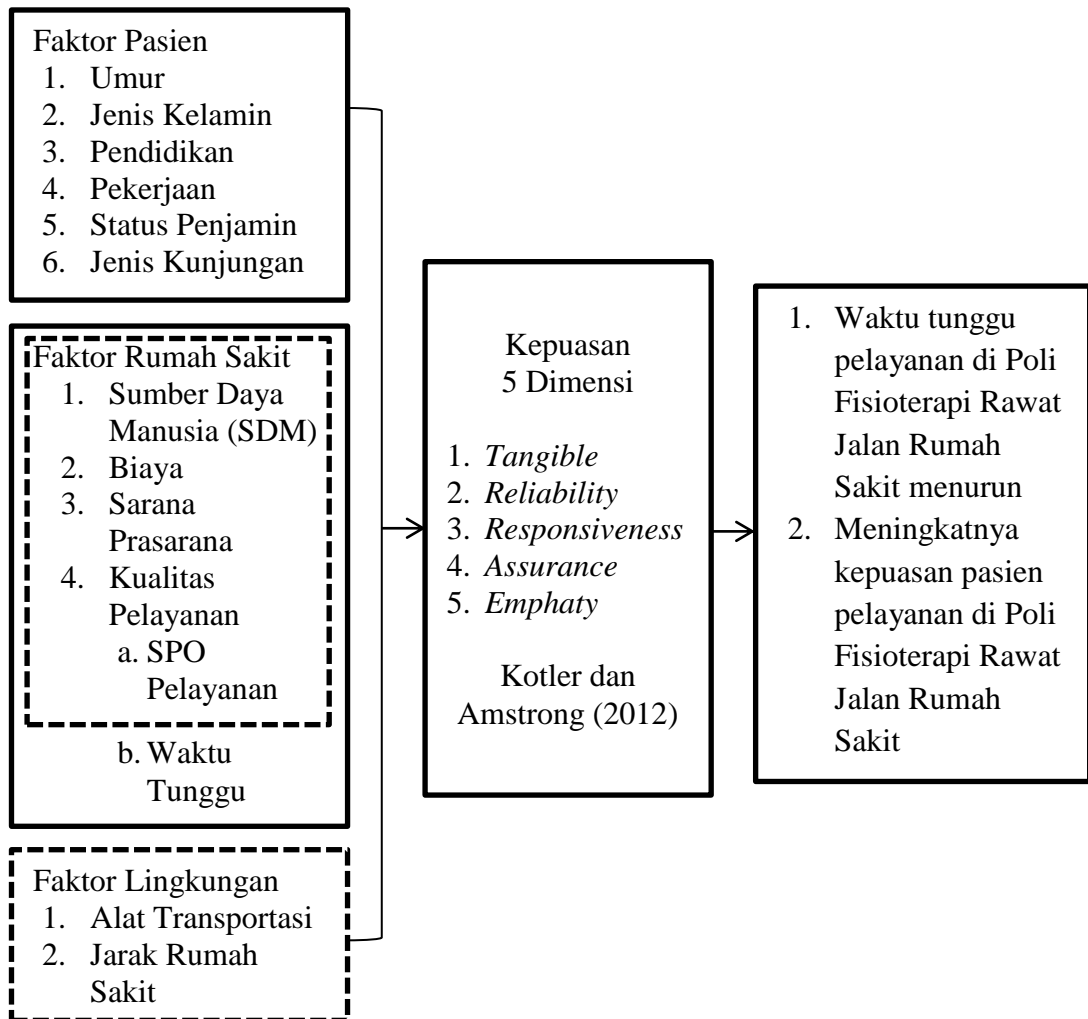


### BAB III

#### KERANGKA KONSEPTUAL

##### 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konsep merupakan model tentang teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting dan fokus penelitian yang akan diteliti, kerangka konsep ini terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Adapun kerangka konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :



: Variabel yang diteliti



: Variabel yang tidak diteliti

Berdasarkan kerangka konsep diatas, terdapat 2 variabel yaitu waktu tunggu dan kepuasan. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah lama waktu tunggu pelayanan dan menjadi variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Untuk melihat hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Fisioterapi.

### 3.2 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara penelitian, patokan duga, atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian (Notoatmodjo, 2012) Berdasarkan kerangka konsep diatas, rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut :

$H_a$  : Ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya