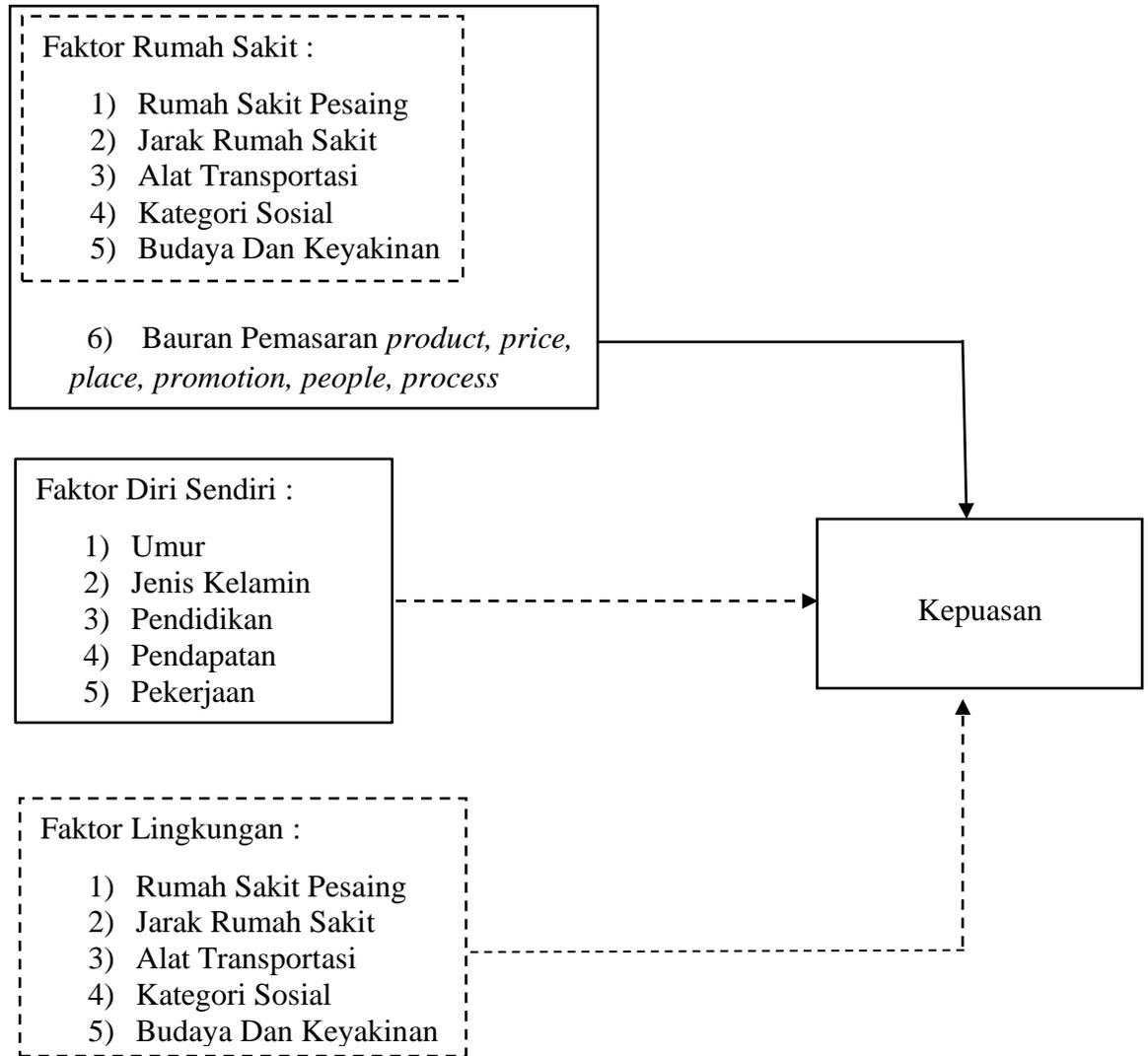


**BAB III**  
**KERANGKA KONSEPTUAL**

**3.1 Kerangka Konseptual Penelitian**



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

**Keterangan :**

----- : Tidak diteliti

————— : Diteliti

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Variabel yang diteliti :

1. Faktor rumah sakit : bauran pemasaran *product, price, place, promotion, people, process*
2. Faktor diri sendiri : umur, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan

Variabel yang tidak diteliti :

1. Faktor lingkungan : rumah sakit pesaing, jarak rumah sakit, alat transportasi, kategori sosial, budaya dan keyakinan

Hipotesis merupakan suatu pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tau kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris.

Hipotesis penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub> : Ada pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSI Surabaya Jemursari

H<sub>a</sub> : Tidak ada pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSI Surabaya Jemursari