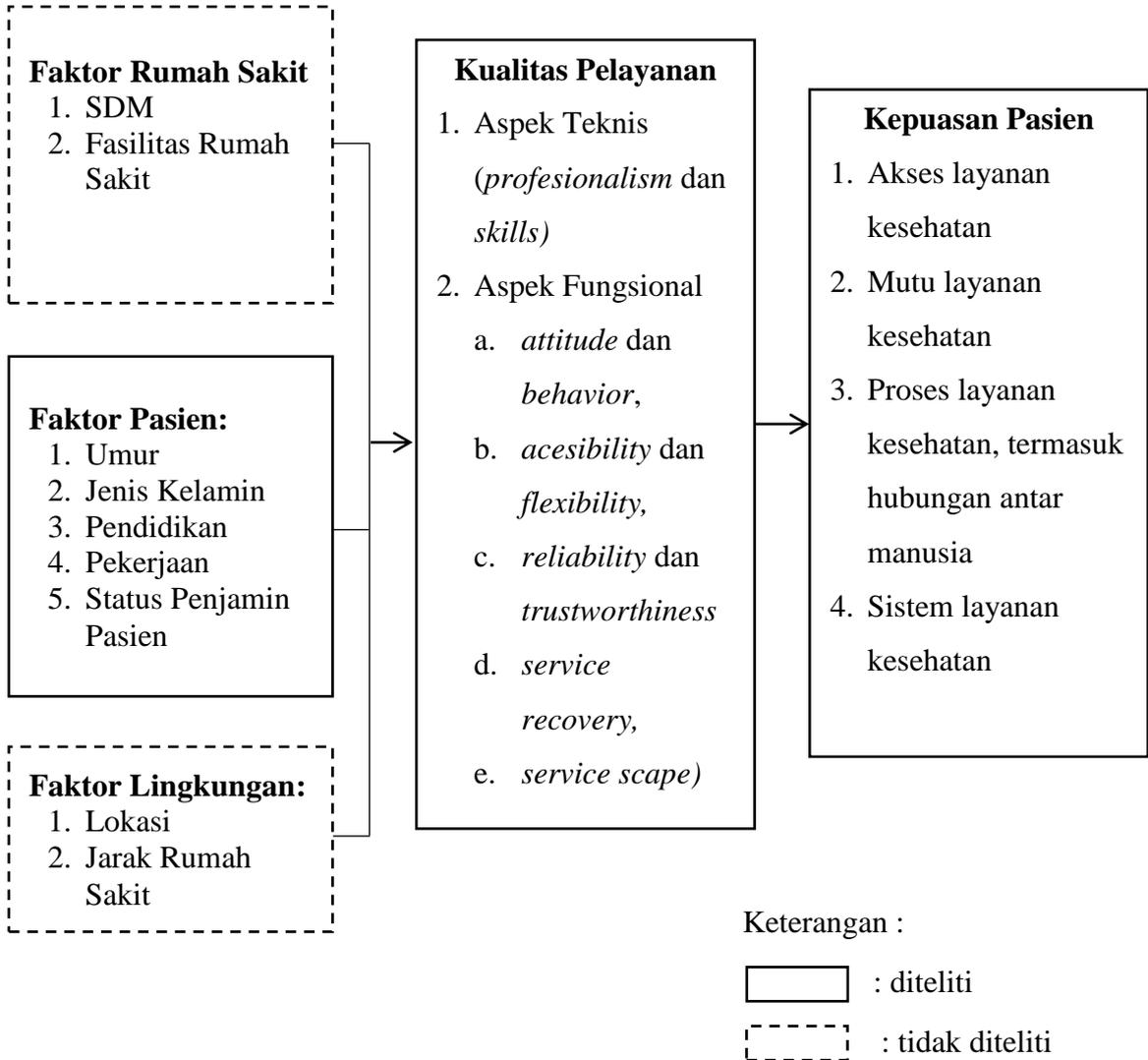


BAB 3
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang dilakukan, dalam

penelitian ini kualitas pelayanan sebagai variabel independent (bebas) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (terikat). Dalam permasalahan tersebut peneliti akan meneliti dari faktor rumah sakit (SDM, Fasilitas Rumah Sakit, serta Alur Pelayanan Rawat Jalan), faktor pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status penjamin pasien), kualitas pelayanan menurut (Gronroos, 1982) yaitu dari aspek teknis (*technical aspect*) yang meliputi *professionalism* dan *skills*. Aspek fungsional (*functional aspect*) yang meliputi *attitude* dan *behavior*, *acesibility* dan *flexibility*, *reliability* dan *trustworthiness*, *service recovery*, dan *service scape* yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien menurut (Pohan, 2015) berdasarkan faktor akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan (termasuk hubungna antar manusia), dan faktor sistem layanan kesehatan.

3.3 Hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

H_1 = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.