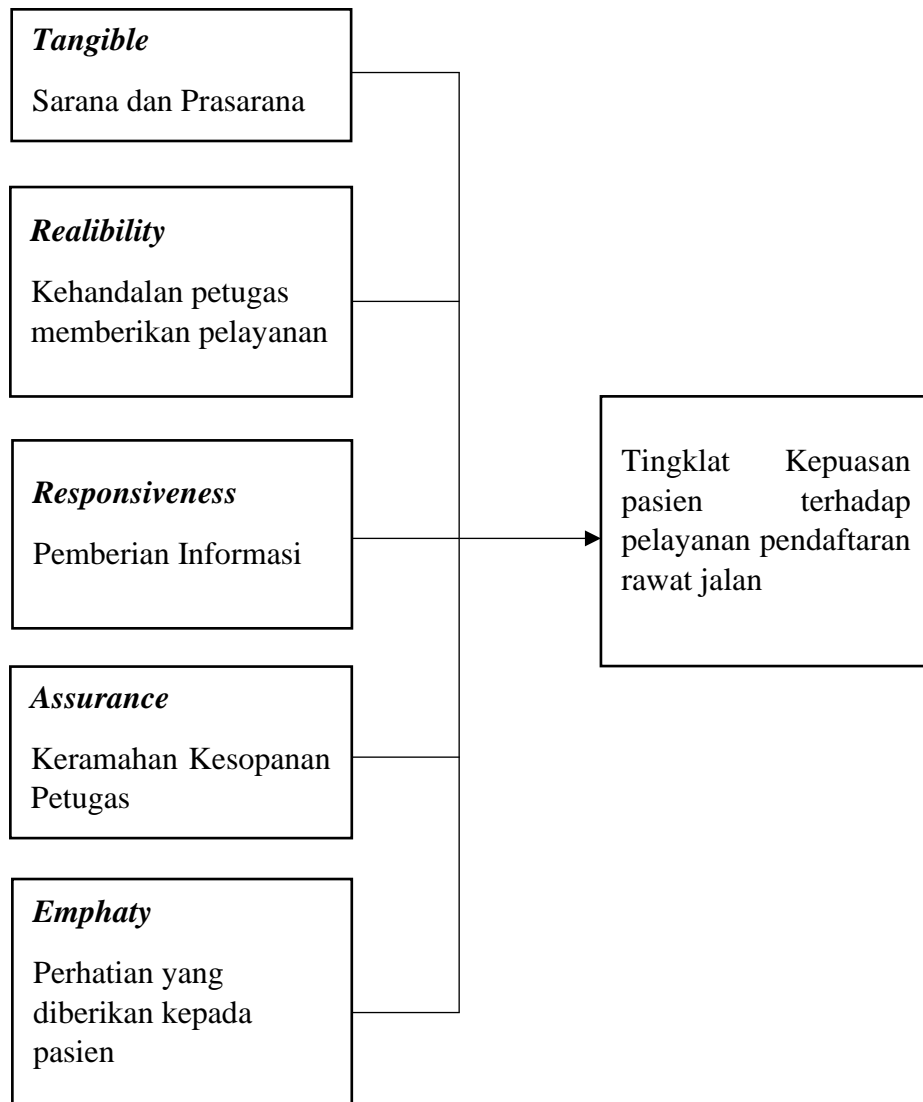


BAB 3
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Bagan Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit islam surabaya jemursari dengan berdasarkan 5 Dimensi *SERVQUAL*, pada aspek *tangible* yang akan diteliti mengenai sarana dan prasarana yang terdapat di pelayanan pendaftaran rawat jalan, pada aspek *reability* yang mana mengenai kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selanjutnya mengenai *responsiveness* mengenai pemberian informasi yang jelas kepada pasien, selain itu aspek *Assurance* mengenai kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan dan yang terakhir pada aspek *emphaty* mengenai perhatian yang diberikan kepada pasien yang diberikan pada saat pelayanan.