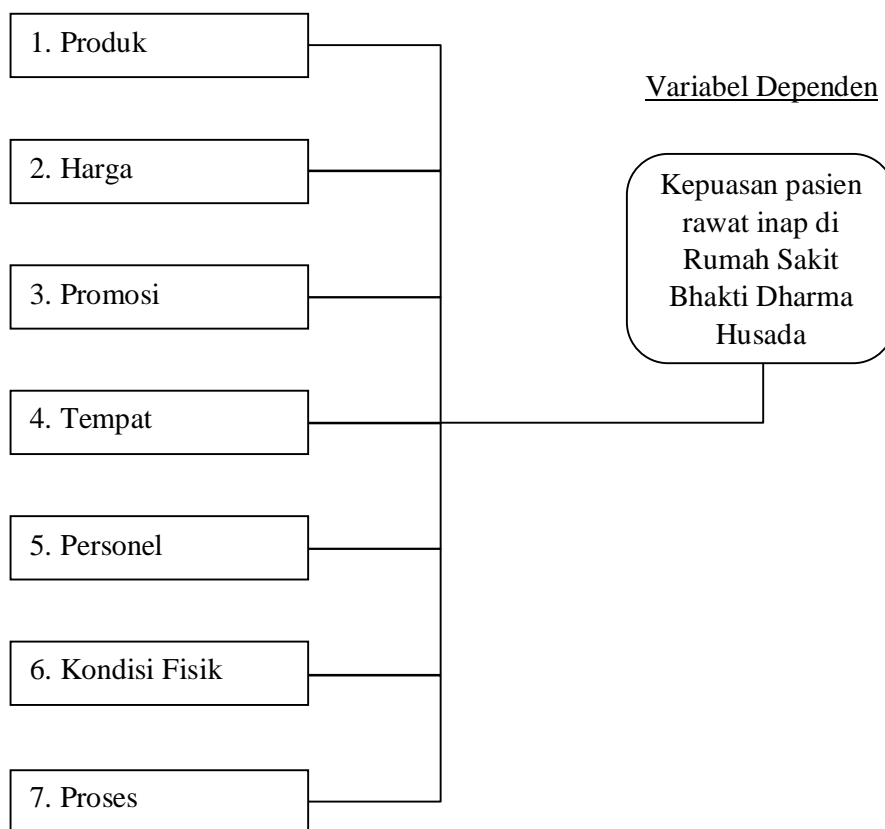


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual

Variabel Independen



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual di atas menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang terkait dengan tujuan penelitian. Pada intinya, variabel dependen adalah “Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada” dan variabel independen adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

1. Produk: Aspek produk yang disediakan oleh rumah sakit, seperti kualitas pelayanan medis dan non medis.

Contoh: - medis : obat suntik
- non medis : tempat sampah, tissue, meja, kursi

2. Harga : Faktor harga yang meliputi biaya perawatan, tarif pelayanan, dan biaya tambahan.

Contoh: - biaya rawat inap
- biaya laborat
- biaya obat-obatan

3. Promosi: Kegiatan promosi yang dilakukan oleh rumah sakit, seperti informasi dan komunikasi mengenai layanan dan komunikasi mengenai layanan yang tersedia.

Contoh: promosi mengenai keluarga berencana

4. Tempat: Fasilitas dan lokasi rumah sakit, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas.

Contoh: - kebersihan rumah sakit
- sarana rumah sakit lengkap

5. Personel: Peran dan pengaruh staf dan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Contoh: - pelayanan perawat
- dokter dan karyawan
- rumah sakit ramah dan sopan

6. Kondisi fisik: Faktor bukti fisik yang mencakup fasilitas dan perlengkapan rumah sakit, seperti peralatan medis, ruangan, dan tampilan fisik yang profesional.

Contoh: - rumah sakit yang memiliki peralatan lengkap
- Sumber daya manusia yang terampil

7. Proses: Proses pelayanan yang meliputi tahap pendaftaran, penanganan medis, komunikasi, dan waktu tunggu.

Contoh: pasien yang berobat di fasilitas dengan pelayanan yang lengkap

Melalui analisis dan pengukuran variabel-variabel tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada. Dalam penelitian ini, variabel independen akan diukur dan dianalisis terhadap variabel dependen guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3.3 Hipotesis

Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh produk, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, *physical*

evidence terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.

H0 : diterima pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.

H1 : ditolak hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.