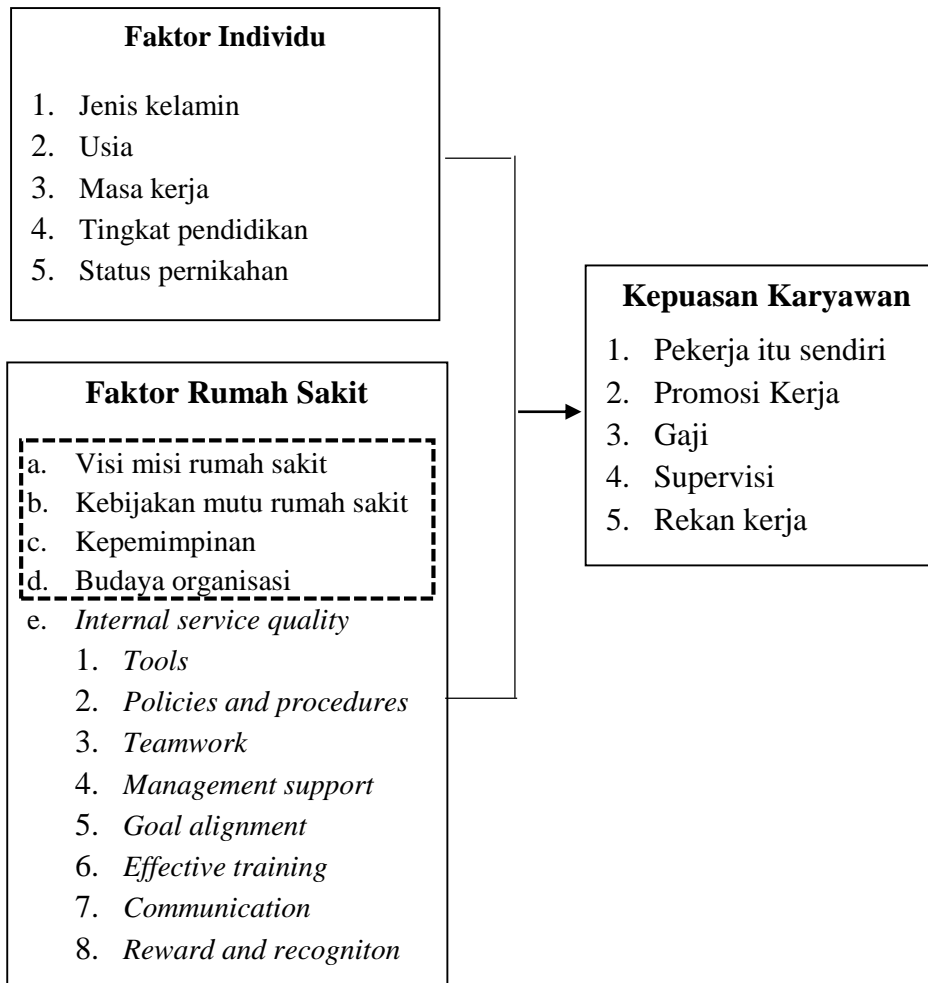


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

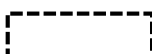
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

 : Diteliti

 : Tidak diletiti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Faktor yang akan diteliti pada *internal service quality* yaitu terdiri dari *tools, policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication, reward and recognition*. Sedangkan pada variabel kepuasan yang terdiri atas pekerjaan itu sendiri, promosi kerja, gaji, supervisi serta rekan kerja. Sedangkan faktor rumah sakit visi misi rumah sakit, kebijakan mutu rumah sakit, kepemimpinan dan budaya organisasi tidak diteliti.