#### **BAB III**

# KERANGKA KONSEPTUAL

## 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

# **Faktor Rumah Sakit** 1. Sumber daya 2. Standart prosedur oprasional 3. Sarana dan prasarana 4. Kualitas pelayanan 1. Tangible 2. Reability 3. Responsive 4. Assurance 5. *emphaty* Kepuasan **Faktor Konsumen** 1. Pendidikan 2. Jenis kelamin 3. Usia 4. Suku 5. Pekerjaan

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan	
Diteliti :	
Tidak ditelitili:	

### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah dari faktor rumah sakit yakni kualitas pelayanan yang mencangkup *tangible*, *reabilty*, *responsive*, *assurance*, *emphaty*. Untuk faktor konsumen yakni pendidikan, pengetahuan, jenis kelamin, dan usia, suku.

Faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah faktor rumah sakit yang mencangkup sumber daya, standar prosedur oprasional, dan sarana dan prasarana.

### 3.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah:

Ha: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan reguler di Rumah Sakit Mata Undaan

Ho: Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan P pasien rawat jalan reguler di Rumah Sakit Mata Undaan.