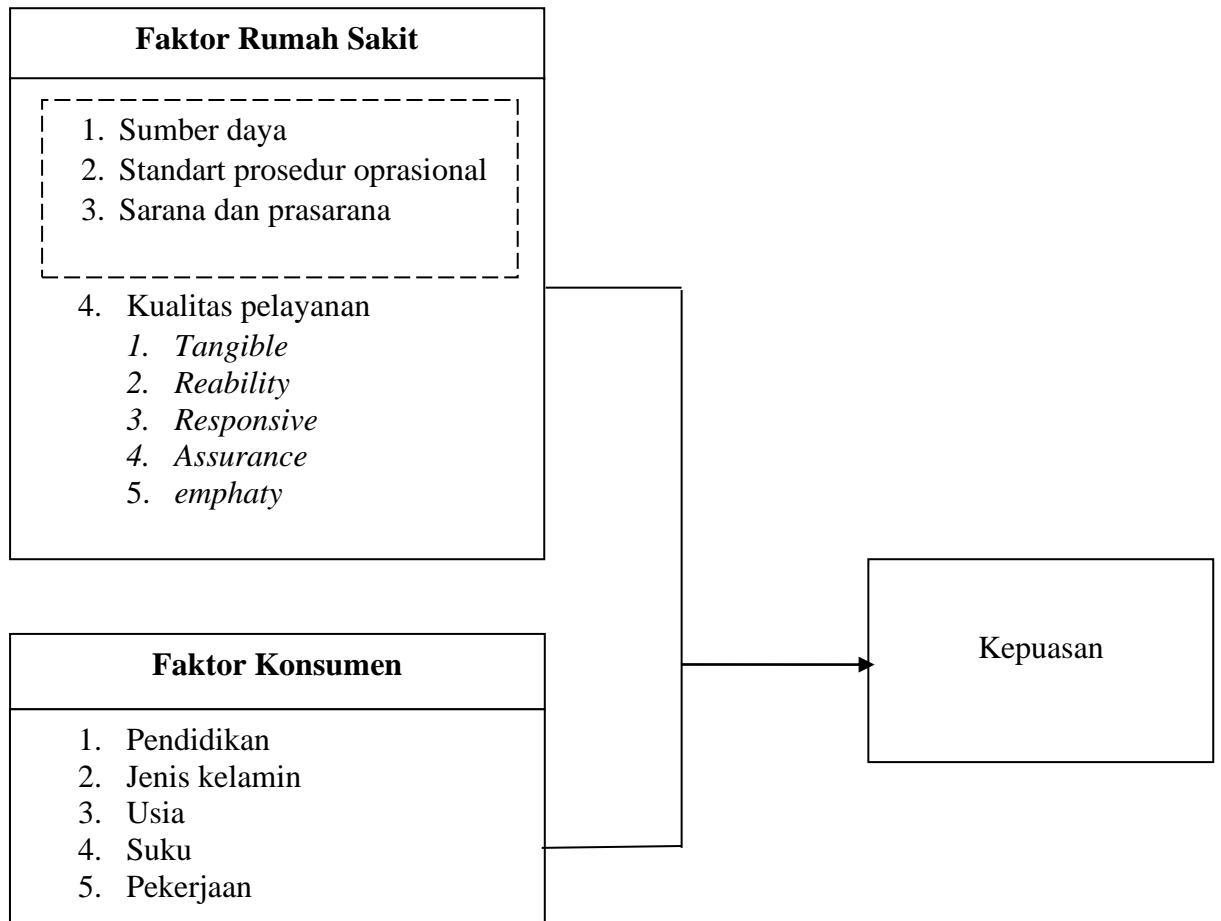


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

| | |
|----------------|-------------|
| Keterangan | |
| Diteliti | : _____ |
| Tidak diteliti | : - - - - - |

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah dari faktor rumah sakit yakni kualitas pelayanan yang mencakup *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 mencakup 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.