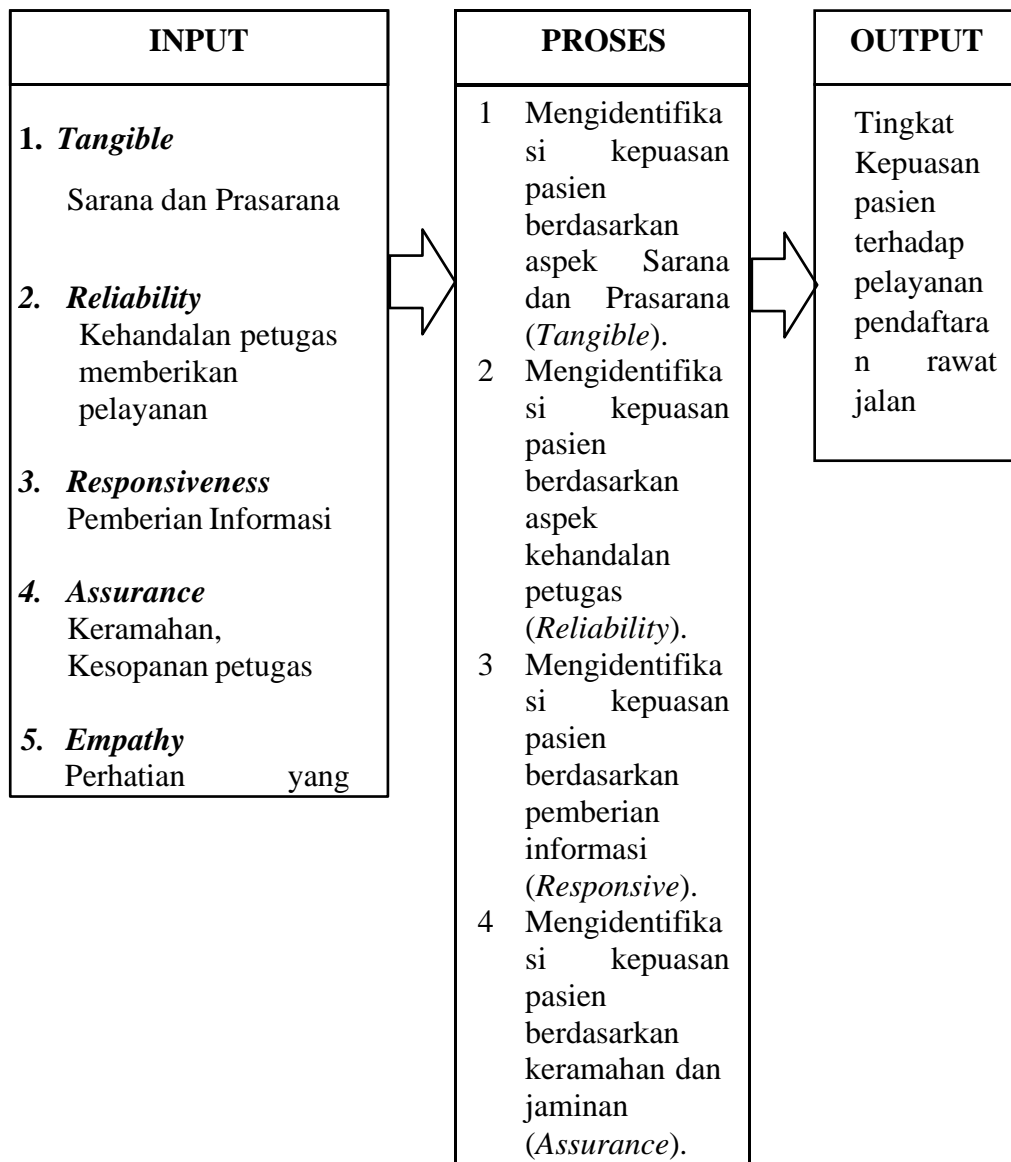


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

 : Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan unit pendaftaran rawat jalan di RS Randegansari Husada Gresik dengan berdasarkan 5 dimensi Mutu, pada aspek *Tangible* yang akan diteliti mengenai sarana dan prasarana yang terdapat di pelayanan pendaftaran rawat jalan, pada aspek *Reability* yang mana mengetahui kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selanjutnya mengenai *Responsiveness* mengenai kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan, pada aspek *Empthaty* mengenai perhatian yang diberikan kepada pasien pada saat pelayanan dan aspek *Assurance* mengenai keramahan, dan jaminan yang diberikan petugas dalam pelayanan pasien berobat jalan.