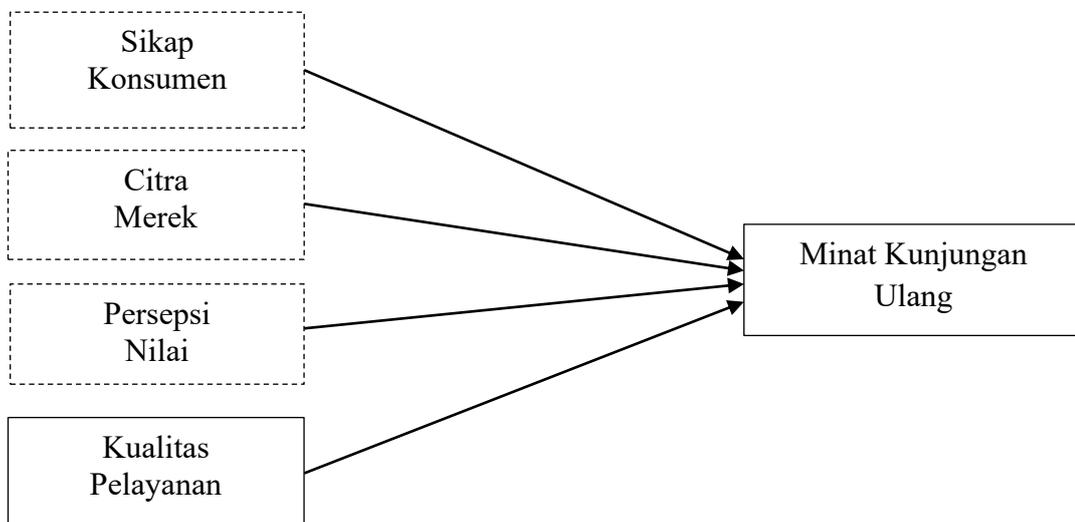


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

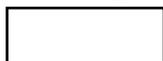
Kerangka konsep penelitian pada hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur sebagai berikut.



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian

(Solang et al., 2017, Soltani et al., 2016, Li et al., 2013)

Keterangan :

 Diteliti

 Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konsep pada penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi kualitas sebagai variabel independen dan variabel minat kunjungan ulang minat kunjungan ulang sebagai variabel dependen. Variabel yang diteliti adalah persepsi

kualitas pelayanan. Sedangkan variabel yang tidak diteliti yaitu sikap konsumen, citra merek dan persepsi nilai. Variabel persepsi kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi yang akan diteliti yaitu meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan pada variabel minat kunjungan ulang akan diteliti menggunakan 2 dimensi yaitu *visit again* dan *intention to recommend*. Adapun kedua variabel diatas untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang.

3.3 Hipotesa

Hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara (Muchsinin & Rahmawati, 2020). Hipotesis merupakan suatu pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.

H0 : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

H1 : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien pada rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.