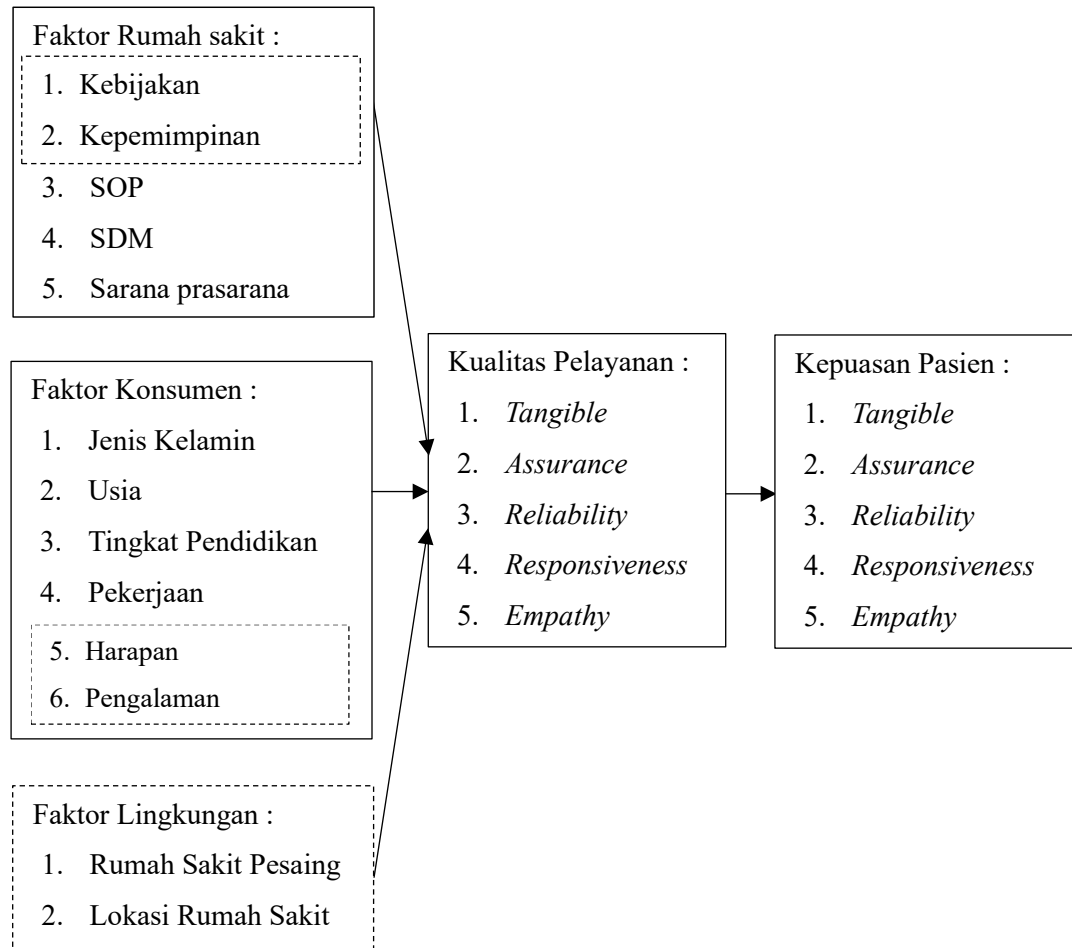


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

: Tidak di teliti
 : Di teliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang terlihat pada gambar 3.1 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, perhatian utama tertuju pada dua variabel utama, yaitu “Faktor Rumah Sakit” meliputi SOP, SDM dan sarana prasarana, “Faktor Konsumen” meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan, “Faktor Kualitas Pelayanan” dan “Kepuasan” meliputi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Dalam konteks ini, variabel yang menjadi fokus penelitian yang akan dikaji dan dianalisis lebih lanjut untuk memahami pengaruh diantara keduanya. Namun, dalam kerangka konseptual ini terdapat variabel lain yang tidak menjadi fokus penelitian. Variabel ini mencakup “Faktor Rumah Sakit” meliputi kebijakan dan kepemimpinan, “Faktor Konsumen” meliputi harapan dan pengalaman, serta “Faktor Lingkungan” meliputi rumah sakit pesaing, lokasi rumah sakit.

3.3 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan BPJS Center terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

Ha = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan BPJS Center terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari