

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3.1. Kerangka Konsep

Keterangan:

- = Variabel independen (bebas)
- = Variabel dependen (terikat)
- = Tidak diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Dimensi pelayanan terdiri atas *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Kelima poin dimensi ini memiliki peran yang sangat penting dalam hal kepuasan pelanggan. Pasien akan melihat kualitas pelayanan baik dari sisi petugas maupun sarana prasarana. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan terpenuhinya harapan pasien dari pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan, maka konsumen akan memberikan nilai puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima oleh konsumen

tidak sesuai dengan harapan konsumen maka, ketidakpuasan dari konsumen akan muncul.

Penjelasan kerangka konseptual diatas menerangkan bahwa, peneliti akan memberikan kuisioner kepada responden (pasien kunjungan) yang berisi pendapat responden tentang pelayanan yang didapat oleh pasien.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0: Tidak ada pengaruh antara dimensi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas.

H1: Ada pengaruh antara dimensi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas.

