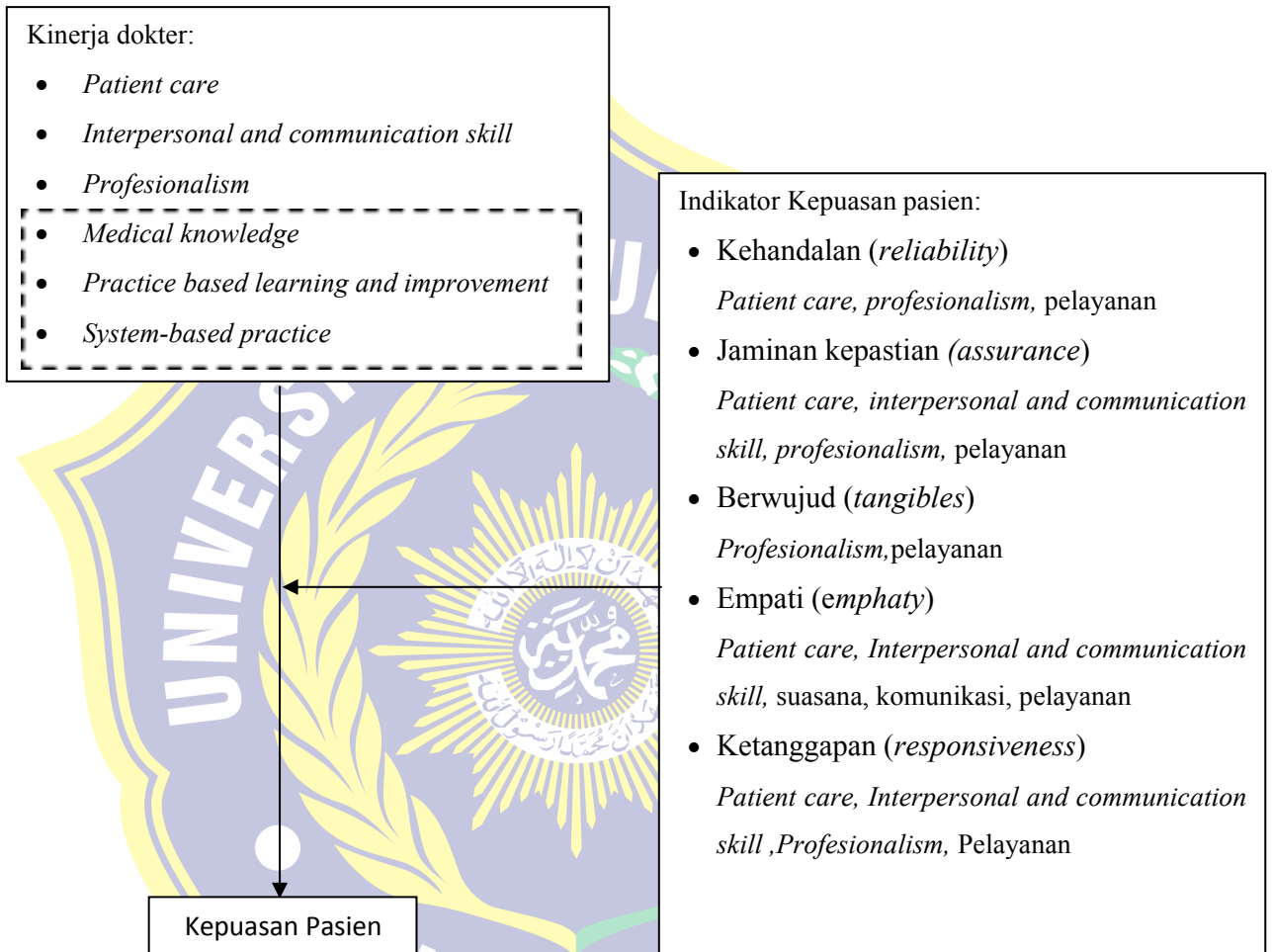


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan: Diteliti Tidak Diteliti

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kinerja dokter dapat dinilai melalui 6 kategori yaitu *Patient care*, *interpersonal and communication skill*, *profesionalism*, *medical knowledge*, *practice based*

learning and improvement, system-based practice. Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi, suasana, pelayanan, desain, profil/ image, fasilitas, lokasi, harga, karakteristik, produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan. Adapun indikator kepuasan pasien meliputi *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Reliability.* Beberapa kategori tersebut merupakan kriteria penilaian aspek kepuasan pasien terhadap kinerja. Pada penelitian ini kategori kinerja dokter yang akan diteliti adalah *patient care, interpersonal and communication skill, professionalism.*

3.3 Hipotesis Penelitian

Ho : Tidak adanya hubungan kinerja dokter di rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

H1 : Adanya hubungan kinerja dokter di rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

