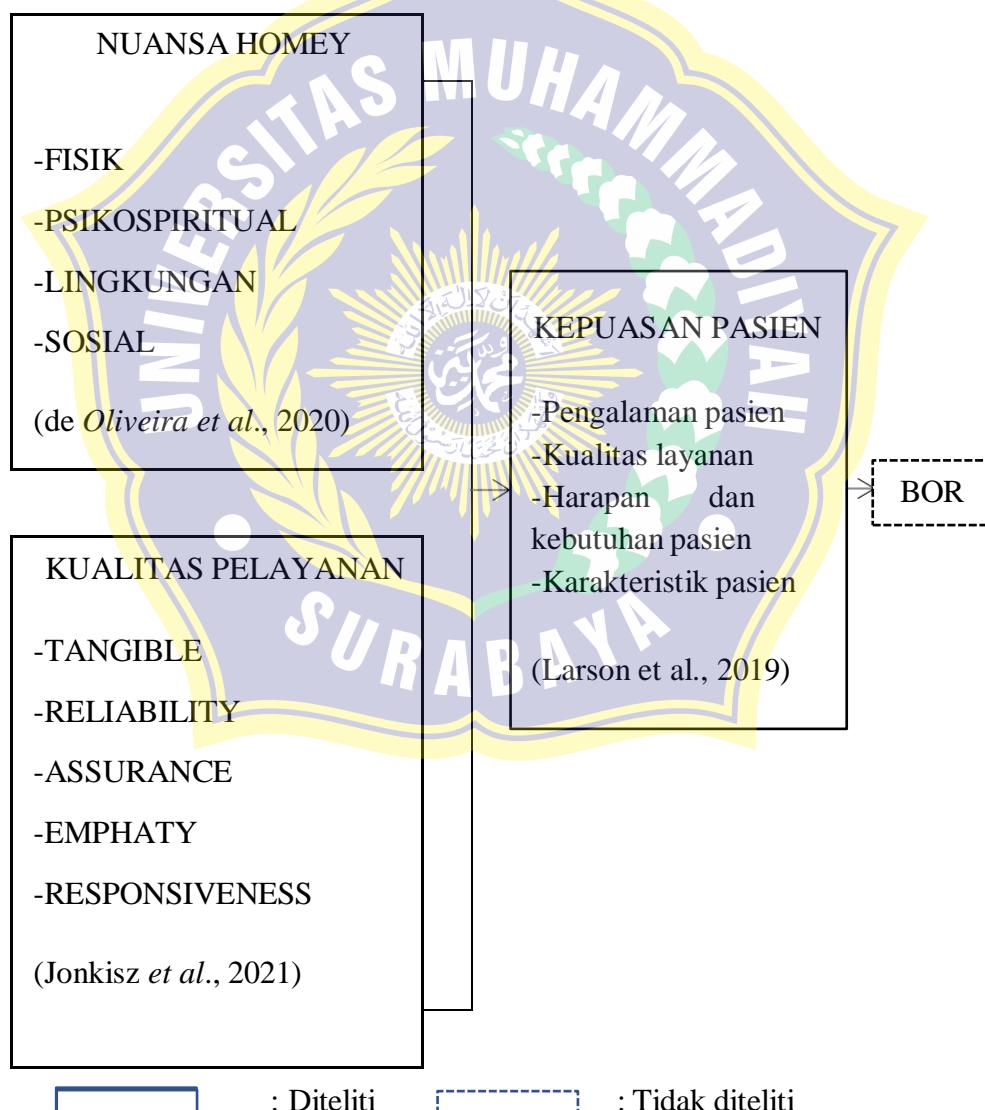


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara variabel *nuansa homey* dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.. Kedua variabel tersebut diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, sehingga kerangka konseptual ini menjadi landasan dalam mengarahkan alur penelitian serta menjelaskan keterkaitan teori dengan fenomena yang diteliti.



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini, ada 3 variabel yang akan diteliti, yaitu *nuansa homey*, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Nuansa *homey* atau kenyamanan dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain aspek fisik, psikospiritual, lingkungan, dan sosial. Sementara itu, kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kedua variabel tersebut, yaitu nuansa *homey* dan kualitas pelayanan, secara langsung dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Secara tidak langsung, kepuasan pasien yang tinggi akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien serta meningkatkan tingkat keterisian tempat tidur atau *Bed Occupancy Rate (BOR)* di Rumah Sakit.

Pada penelitian yang dilakukan de Oliveira et al., (2020), dalam praktik keperawatan, penting bagi perawat untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan kenyamanan pasien agar dapat meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan. Pengukuran kenyamanan dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu: aspek fisik, psikospiritual, lingkungan, dan social. Oleh karena itu, menurut penelitian Jonkisz et al., (2021) penting untuk mengukur kualitas layanan dengan cara membandingkan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima melalui 5 dimensi yaitu yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

3.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.3.1 Hipotesis pengaruh nuansa *homey* terhadap kepuasan pasien

H0: Tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara nuansa *homey* terhadap kepuasan pasien.

H1: Terdapat pengaruh positif signifikan antara nuansa *homey* terhadap kepuasan pasien.

3.3.2 Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

H0: Tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

H1: Terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien.

3.3.3 Hipotesis pengaruh nuansa *homey* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

H0: Tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara nuansa *homey* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

H1: Terdapat pengaruh positif signifikan antara nuansa *homey* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

