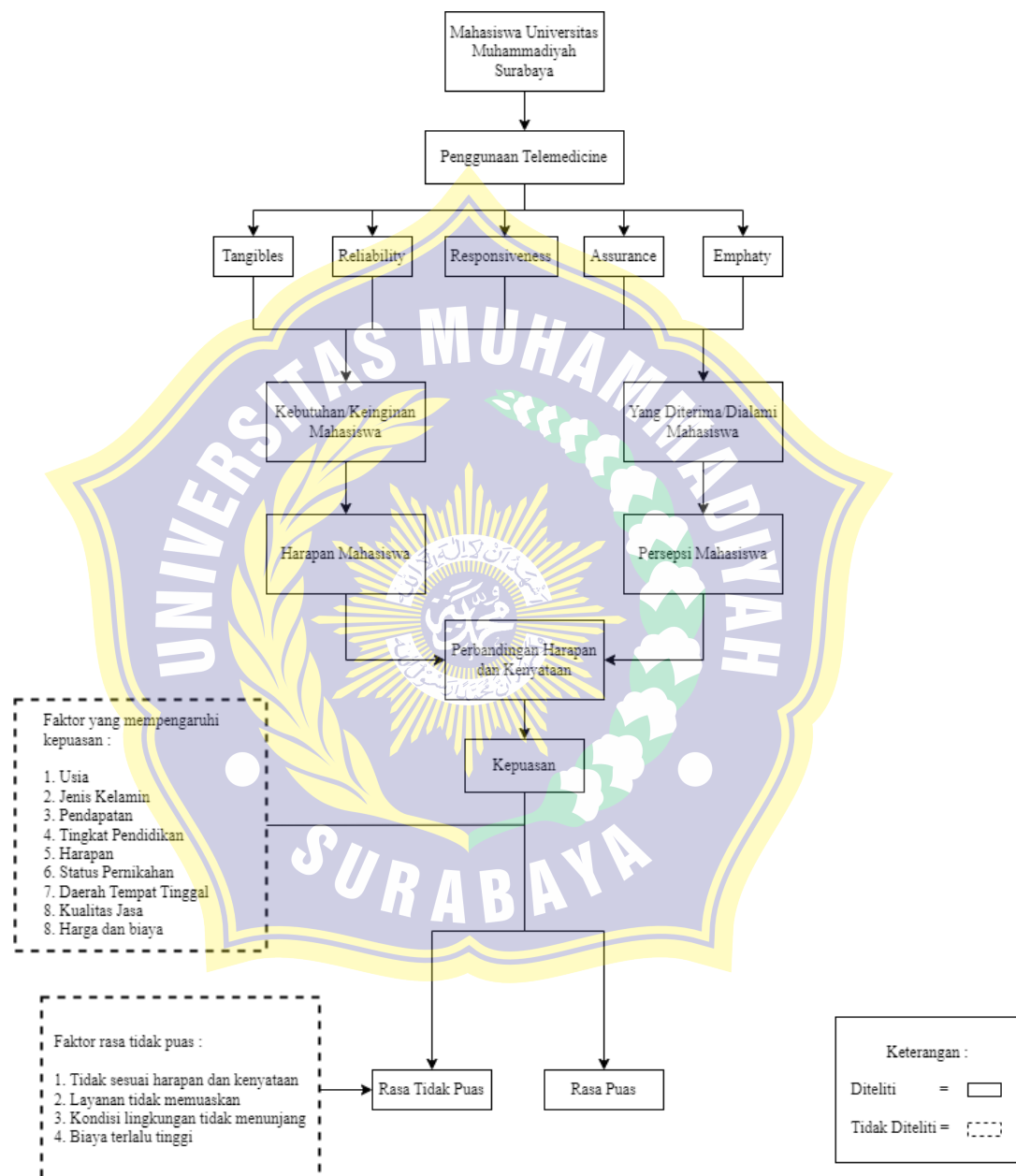




BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Kepuasan Penggunaan *Telemedicine* pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Penelitian tentang Analisis Kepuasan Penggunaan *Telemedicine* di Era New Normal Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya ini dilakukan dengan subjek Mahasiswa Aktif Universitas Muhammadiyah Surabaya yang menggunakan *Telemedicine*. Penggunaan *Telemedicine* dapat menghasilkan nilai kepuasan, melalui teori *SERVQUAL*, terdapat 5 dimensi kepuasan untuk mendapatkan nilai kepuasan seseorang, dan itu adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Setelah itu akan digunakan perhitungan perbandingan harapan dan kenyataan berdasarkan data yang telah didapatkan selama penelitian. Barulah didapatkan nilai kepuasan dalam penggunaan *Telemedicine*.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah usia, jenis kelamin, pendapatan, tingkat pendidikan, harapan, status pernikahan, daerah tempat tinggal, kualitas jasa, harga biaya. Rasa puas tentunya dapat terjadi jika harapan mahasiswa pengguna *Telemedicine* tercukupi atau bahkan terlampau. Sedangkan rasa tidak puas terjadi karena harapan mereka dalam menggunakan *Telemedicine* tidak sebagus yang dibayangkan sebelumnya. Yang perlu diperhatikan adalah faktor terjadinya ketidakpuasan sebagai berikut; tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan tidak memuaskan, kondisi lingkungan tidak menunjang, biaya terlalu tinggi.

3.3 Hipotesis Penelitian

H1: Dimensi *Tangibles* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

H2: Dimensi *Reliability* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

H3: Dimensi *Responsiveness* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

H4: Dimensi *Assurance* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

H5: Dimensi *Empathy* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

