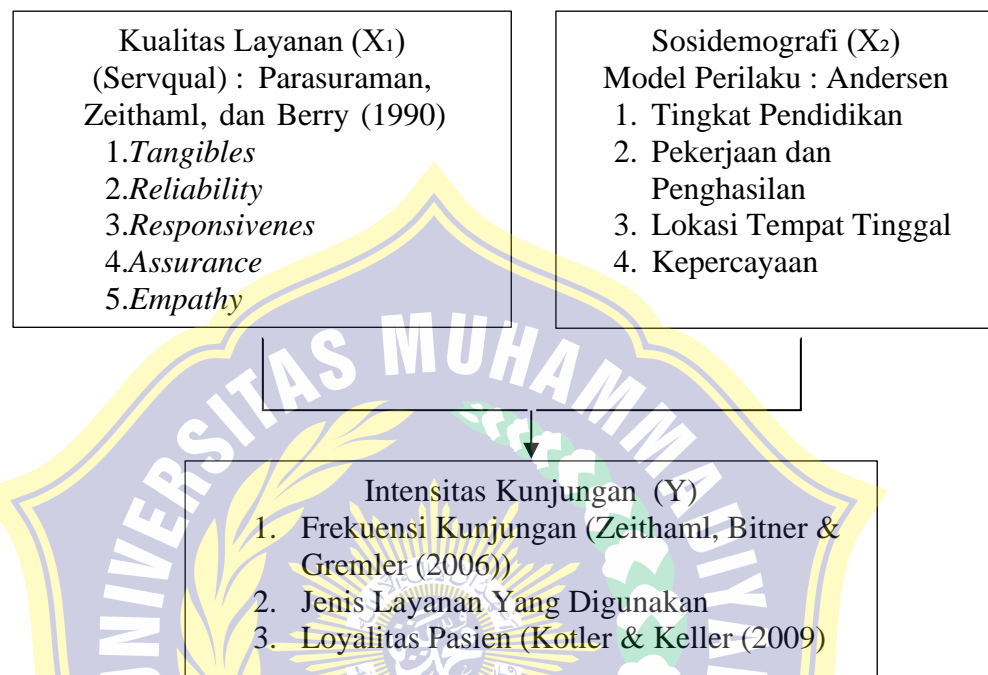


## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual

#### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini, akan membahas sebanyak tiga variabel yang terdiri dari mutu pelayanan, sosiodemografi dan tingkat frekuensi kunjungan pasien. Mutu pelayanan digambarkan memalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan), sedangkan sosiodemografi meliputi tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan, lokasi tempat tinggal dan kepercayaan. Kedua variabel tersebut secara langsung dapat memengaruhi tingkat frekuensi kunjungan pasien. Secara tidak langsung,

kepuasan pasien yang tinggi akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien.

Studi ini mengacu pada model SERVQUAL yang menilai kualitas dari layanan melalui 5 dimensi yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, bukti fisik, dan empati. Dalam pelayanan yang bertempat di RSIA Aisyiyah Bangkalan, kelima dimensi tersebut mencerminkan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Studi sebelumnya (Putri & Hidayat, 2023; Ramadhan *et al.*, 2022) mengindikasikan bahwa kualitas layanan berdampak langsung terhadap loyalitas pasien, serta secara tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Kerangka konseptual studi ini menempatkan kualitas layanan sebagai variabel bebas, kepuasan pasien sebagai mediasi, dan tingkat frekuensi kunjungan sebagai variabel terikat, dengan asumsi bahwa kepuasan mendorong kunjungan ulang dan rekomendasi terhadap fasilitas rumah sakit.

### 3.3 Variabel Penelitian

Dalam studi ini Variabel yang menjadi tolak ukur terdiri menjadi variabel bebas dan variabel terikat sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas):
  - a. Kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan).
  - b. Faktor Sosiodemografi (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jarak tempat tinggal, kemudahan transportasi dan kepercayaan)

## 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat):

Intensitas kunjungan pasien rawat jalan.

### 3.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis studi ini dirumuskan berdasarkan kajian literatur dan observasi awal terhadap kondisi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan. Hipotesis yang diajukan adalah

#### 3.4.1 Hipotesis pengaruh Kualitas Layanan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

#### 3.4.2 Hipotesis pengaruh sosiodemografi terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara sosiodemografi terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara sosiodemografi terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

#### 3.4.3 Hipotesis pengaruh kualitas pelayanan dan sosiodemografi secara bersamaan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien.

H0: Tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara pelayanan dan sosiodemografi secara bersamaan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara mutu pelayanan dan sosiodemografi secara bersamaan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

