



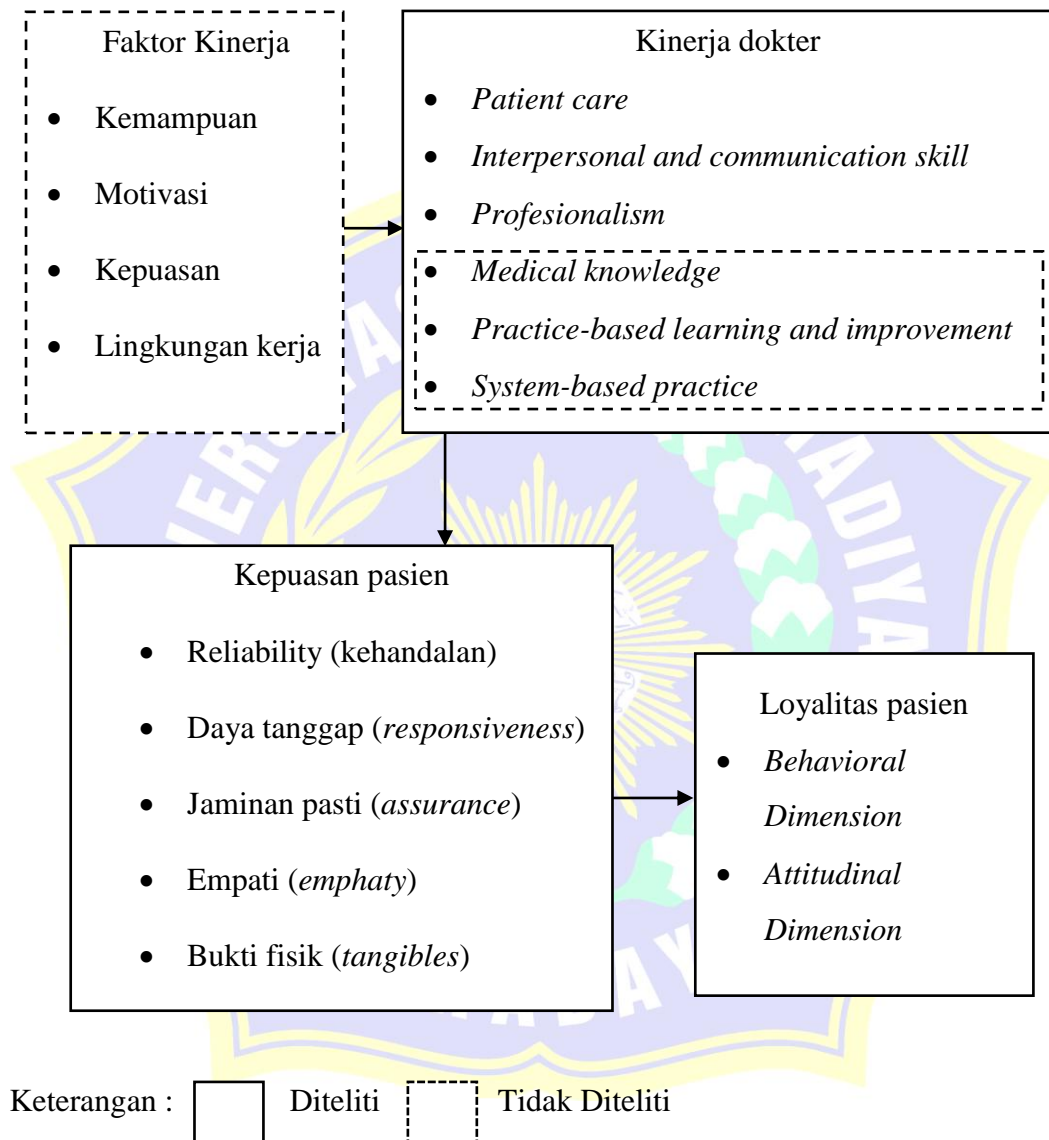
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kinerja dokter terdapat enam kategori penilaian yang mencakup *patient care, interpersonal and communication skill, professionalism, medical knowledge, practice based learning and improvement* dan *system based practice*. Pada penelitian yang saya lakukan saya meneliti tiga dari enam kategori tersebut yaitu *patient care, interpersonal and communication skill, professionalism*. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, kepuasan, dan lingkungan kerja. Kinerja dokter dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien meliputi lima indikator yaitu *reliability, assurance, tangibles, empathy* dan *responsiveness*. Kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas pasien meliputi *behavioral dimension, attitudinal dimension*.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0 : Tidak terdapat pengaruh kinerja dokter terhadap loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan dengan kepuasan sebagai variabel mediator di rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah tulangan.

H1 : Terdapat pengaruh kinerja dokter terhadap loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan dengan kepuasan sebagai variabel mediator di rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah tulangan.