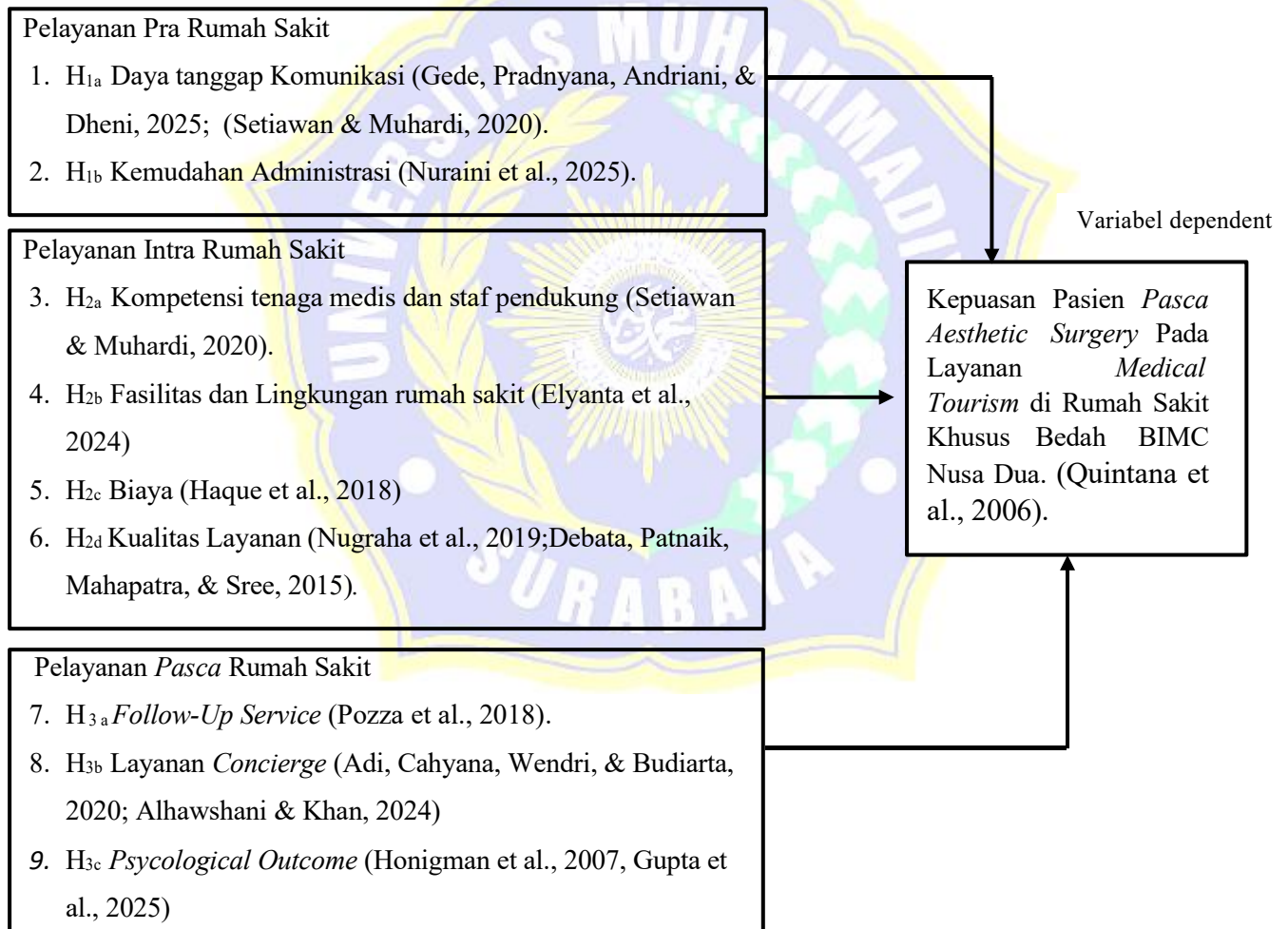


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian merupakan representasi sistematis yang menggambarkan hubungan dan interaksi antarvariabel yang akan dianalisis dalam suatu penelitian (Notoatmodjo, 2010). Peneliti akan meneliti Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien *Pasca Aesthetic Surgery* Pada Layanan *Medical Tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.



Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual Penelitian

3.2. Penjelasan Kerangka Konseptual

Layanan *medical tourism* telah menjadi trend yang terus dikembangkan dalam industri rumah sakit khususnya di Indonesia. Banyak aspek yang memengaruhi seseorang dalam mencari layanan *medical tourism* seperti faktor ekonomi dengan mencari biaya yang lebih murah, faktor Psikologis yang terdiri dari pengalaman yang dibagikan pasien sebelumnya, reputasi fasilitas, keahlian dokter dan kualitas pelayanan serta faktor kemudahan akses, bahasa, kesamaan kultur dan geografis (Yacop, Syahmardi et al., 2024). Penelitian yang berjudul "Analisis Faktor- Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien *pasca Aesthetic Surgery* Pada Layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua," memiliki konseptual untuk mengidentifikasi beberapa variabel yang berperan dalam menentukan kepuasan pasien.

Variabel independen dalam penelitian diatas tersebut terdiri dari variabel pra rumah sakit dengan sub variabel daya tanggap komunikasi dan kemudahan administrasi, variabel intra rumah sakit terdiri dari sub variabel kompetensi tenaga medis dan staf pendukung, fasilitas dan lingkungan rumah sakit, biaya, kualitas layanan, variabel pasca rumah sakit terdiri dari sub variabel layanan *follow up service*, layanan *concierge* serta *psychological outcome*. Variabel dependen dalam penelitian diatas adalah Kepuasan Pasien *Pasca Aesthetic Surgery* Pada Layanan *medical tourism* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua. Kerangka konseptual ini menjadi landasan untuk menyusun hipotesis penelitian dan rancangan penelitian yang menilai bagaimana variabel-variabel tersebut saling berinteraksi memengaruhi

kepuasan pasien pasca *aesthetic surgery* dalam konteks *medical tourism* di rumah sakit

3.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan peneliti sebagai jawaban awal terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan (Notoatmodjo, 2010). Hipotesis dalam penelitian ini :

1. H_{1a}: Ada hubungan daya tanggap komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
2. H_{1b}: Ada hubungan kemudahan administrasi terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
3. H_{2a}: Ada hubungan kompetensi tenaga medis dan staf pendukung terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
4. H_{2b}: Ada hubungan fasilitas dan lingkungan rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
5. H_{2c}: Ada hubungan biaya terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
6. H_{2d}: Ada hubungan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.

7. H_{3a}: Ada hubungan layanan *Follow up service* terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
8. H_{3b}: Ada hubungan layanan *concierge* terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
9. H_{3c}: Ada hubungan *psychological outcome* terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.
10. H₄: Menganalisis faktor yang paling berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien *pasca aesthetic surgery* pada layanan *medical tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua.

