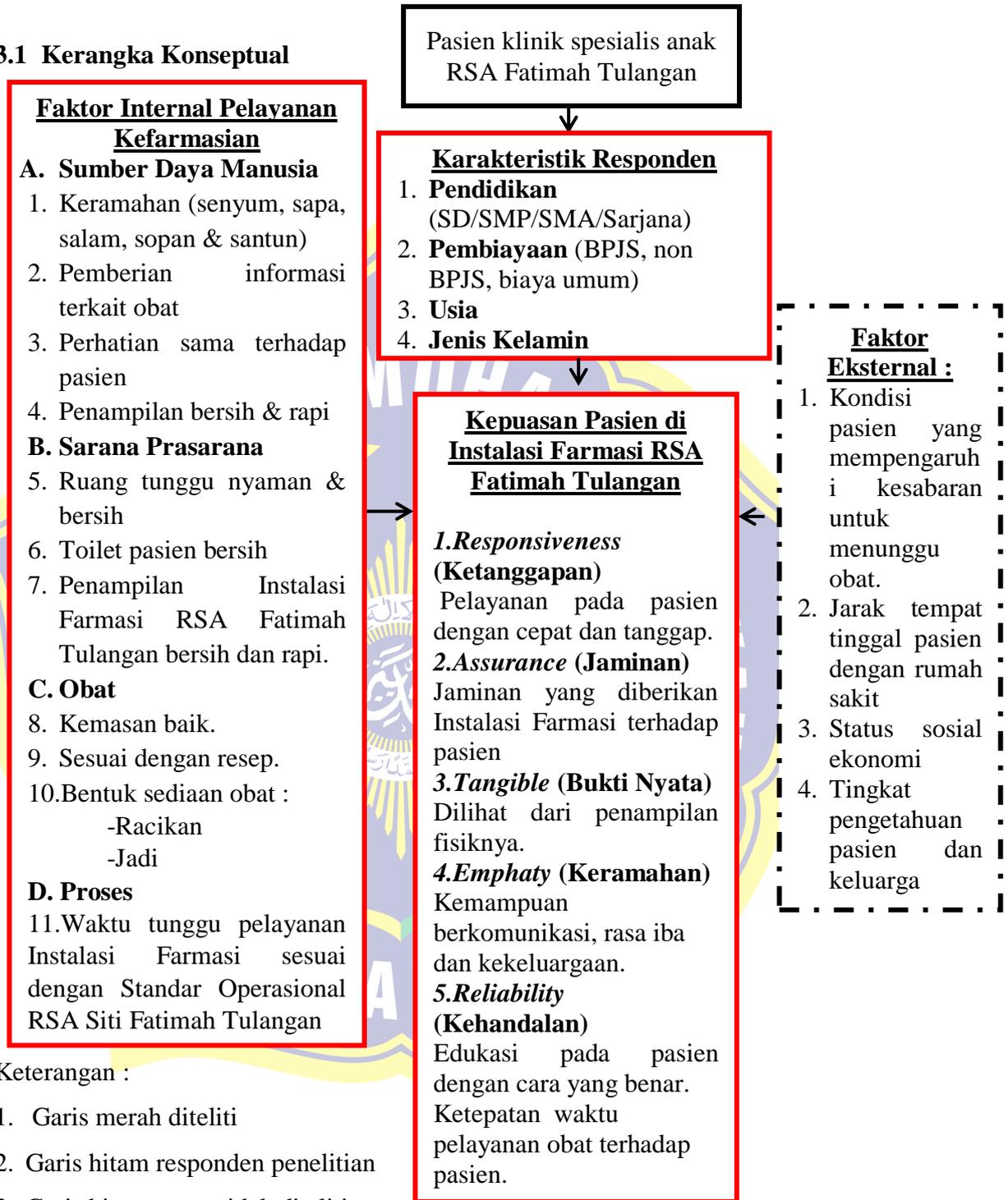


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Narasi Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan dengan mengambil sampel pasien klinik spesialis anak yang mendapatkan resep dan mengambil obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pasien dan Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan. Adapun indikator kepuasan pasien meliputi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Reliability*. Beberapa faktor tersebut merupakan kriteria penilaian dari aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penilaian dari kepuasan pasien dibagi secara 2 garis besar meliputi faktor internal (sumber daya manusia, sarana prasarana, obat, serta proses) dan faktor eksternal. Pada penelitian ini faktor yang diteliti dan yang menjadi variabel bebas adalah faktor internal.

3.3 Hipotesis Penelitian

H0 : Tidak terdapat Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

H1 : Terdapat Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.