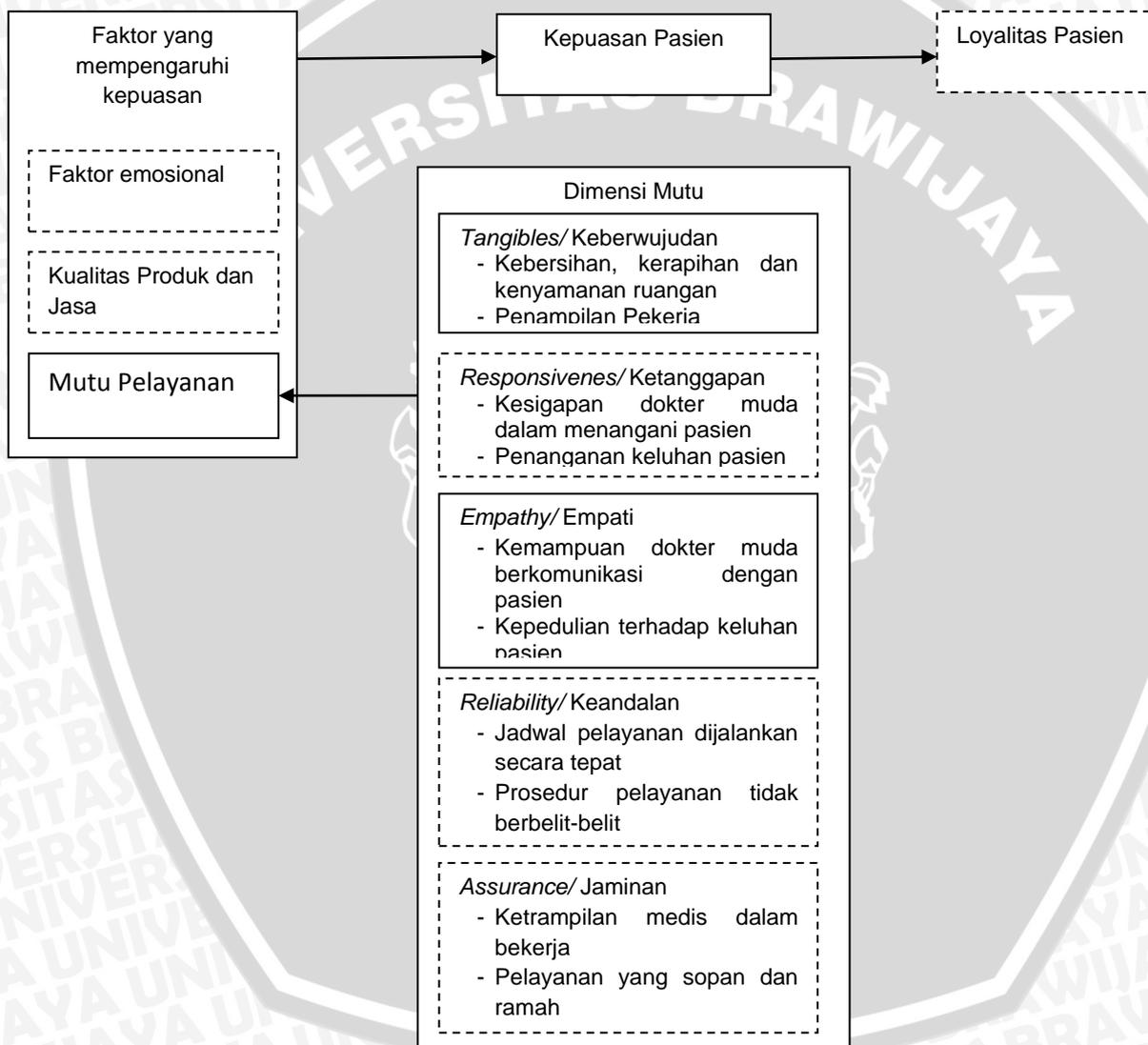


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka konsep

(Berdasarkan teori Zeithaml dan Bitner dalam Sari, 2010)



Keterangan:

—— = diteliti

----- = tidak diteliti

Keterangan:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien rawat jalan oleh Mahasiswa Profesi sebagai variabel terikat di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas pelayanan/mutu pelayanan, kualitas produk dan jasa, faktor emosional. Kualitas pelayanan atau mutu pelayanan terbagi atas lima dimensi yaitu keberwujudan, ketanggapan, jaminan, empati dan keandalan.

3.2 Hipotesis penelitian

Terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.