

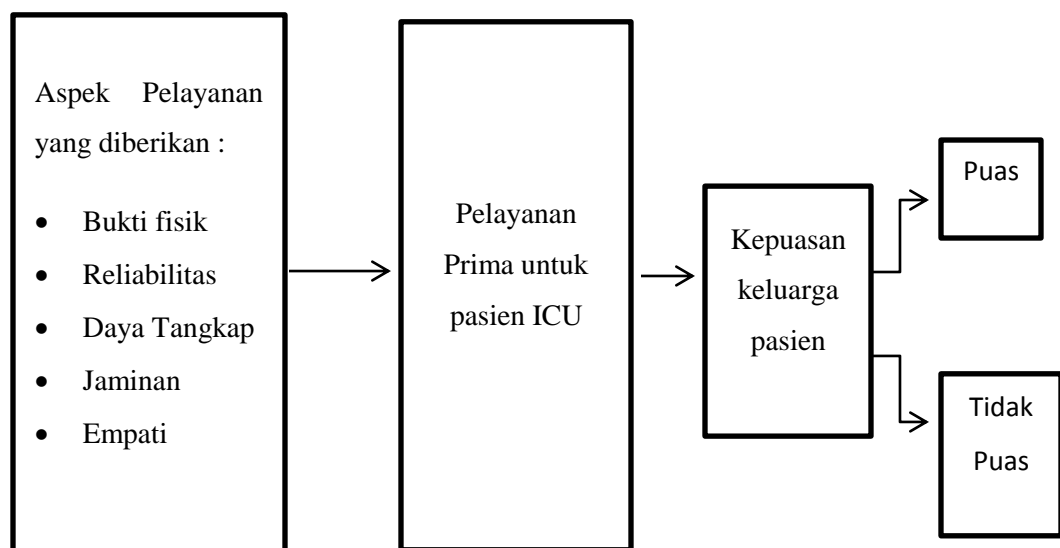
BAB III

Kerangka Teori, dan Kerangka Konsep

1.1. Kerangka Teori

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (*service quality*). Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusia.

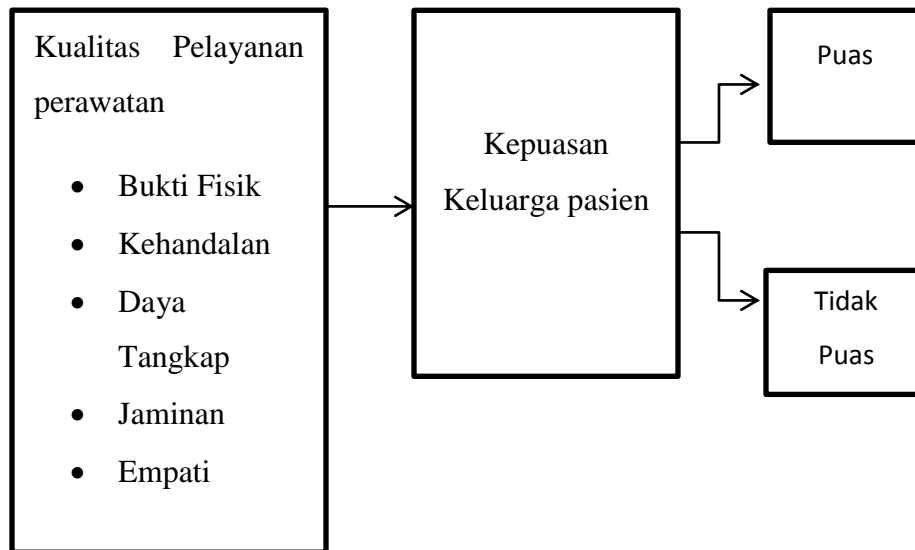
Pelayanan prima yang diberikan untuk pasien ICU dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek pelayanan. Aspek pelayanan tersebut antara lain : bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin tinggi kepuasan keluarga pasien ICU tersebut.



Gambar 2. Kerangka Teori

1.2. Kerangka Konsep

Kualitas pelayanan perawatan pasien ICU dapat dinilai dari beberapa aspek pelayanan, antara lain: bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien ICU. Sesuai dengan tujuan dan jumlah konstruk yang teridentifikasi, maka dapat dibangun satu kerangka konsep tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.



Gambar 3 . Kerangka Konsep

