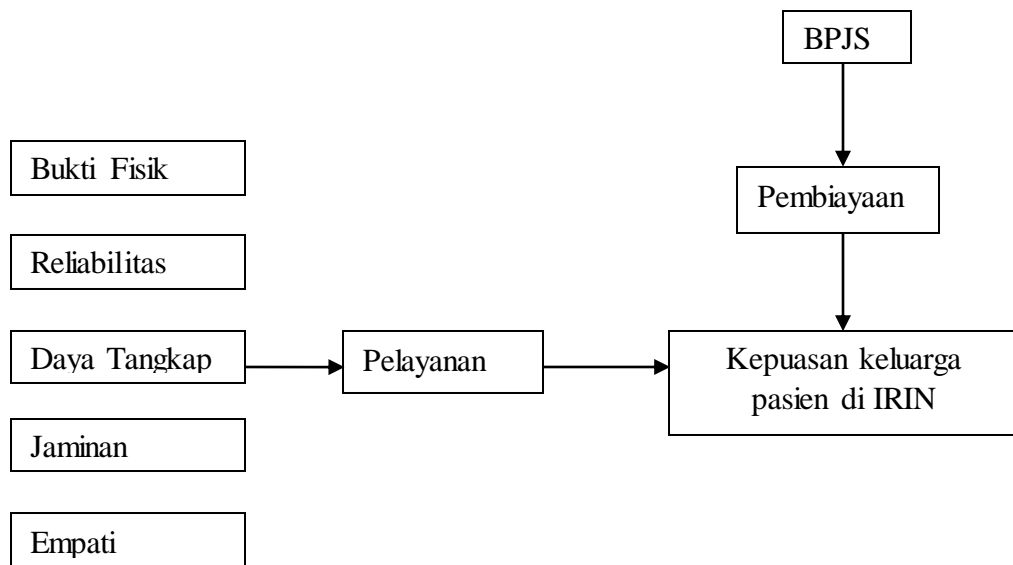


BAB III

KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP, DAN HIPOTESIS

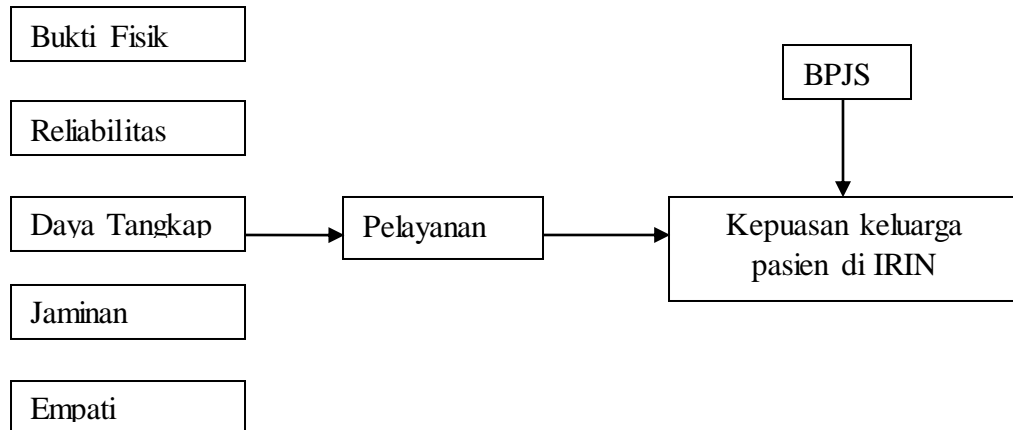
3.1. Kerangka teori



Gambar 1. Kerangka teori

Dalam meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Aspek yang dinilai dalam memberikan pelayanan, yaitu : bukti fisik, reliabilitas, daya tangkap, jaminan, dan empati. Di samping itu, dari segi pembiayaan, peneliti akan memfokuskan pada pembiayaan BPJS.

3.2. Kerangka konsep



Gambar 2. Kerangka konsep

Kualitas pelayanan pasien IRIN dapat dilihat dari ke-5 aspek di bawah ini yaitu, bukti fisik, reliabilitas, daya tangkap, jaminan, dan empati. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka kepuasan keluarga pasien juga akan semakin tinggi. Kepuasan keluarga pasien juga dinilai dari segi pembiayaan, yaitu dengan pembiayaan dari BPJS.