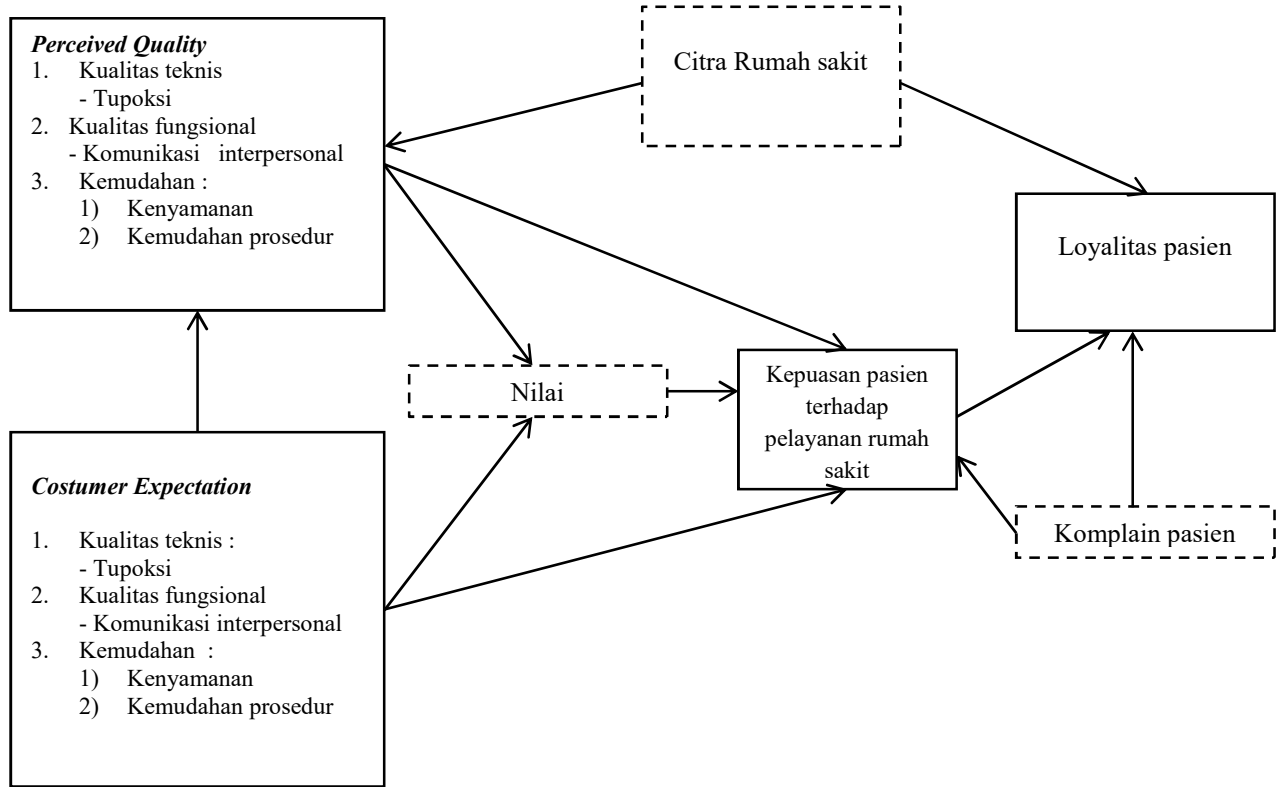


**BAB 3**

**KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

**3.1 Kerangka Konseptual**



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan modifikasi ECSI (Aydin & Ozer, 2005)

Model indeks kepuasan pelanggan ini juga mengestimasi hasil ketika pelanggan puas atau tidak. Hasil dari kepuasan ini merupakan faktor-faktor konsekuensi seperti keluhan pelanggan ataupun loyalitas pelanggan. Loyalitas dan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor. Model ECSI loyalitas dipengaruhi oleh dengan adanya *perceived quality* dan *Customer expectations* atau ekspektasi pelanggan merepresentasikan pengalaman mengkonsumsi barang dan jasa sebelumnya yang ditawarkan oleh perusahaan, termasuk di dalamnya informasi non-eksperiensial seperti iklan dan *word-of mouth*, dan perkiraan kemampuan supplier untuk menghasilkan kualitas yang diinginkan di masa depan. *Technical quality*: Tindakan, *Functional quality*: *Interpersonal communication*, *Amenity* (Kenyamanan Kemudahan prosedur) merupakan harapan yang diinginkan oleh pasien.

### 3.2 Hipotesis

H1:

- 1) Ada hubungan *Perceived Quality* terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan.
- 2) Ada hubungan *Customer Expectation* terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan.
- 3) Ada hubungan kepuasan terhadap loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan.