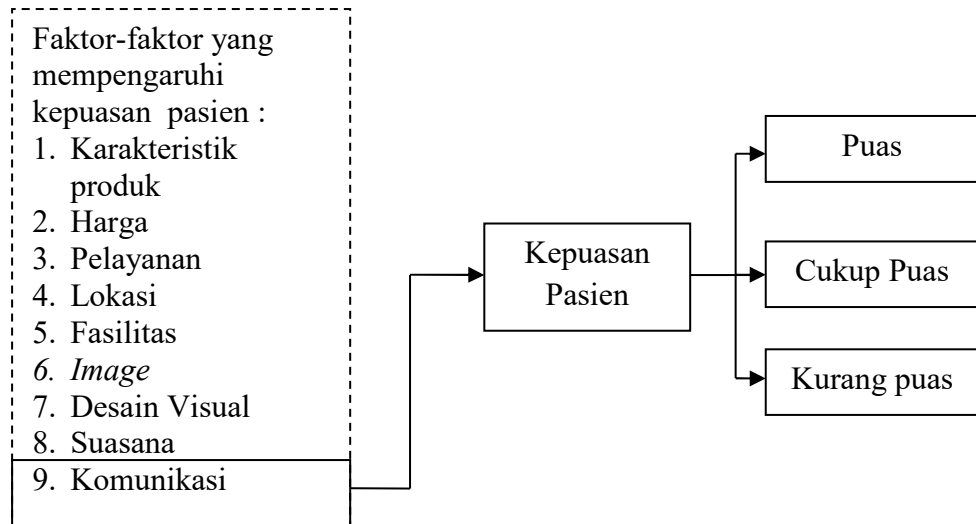


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep



Sumber : Moison, Walter dan White (dalam Haryanti, 2000)

Keterangan :
[Solid Box] : Diteliti
[Dashed Box] : Tidak diteliti
[Arrow] : Arah hubungan

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya

Berdasarkan kerangka konsep dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya Karakteristik produk, Harga, Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, *Image*, Desain Visual, Suasana dan Komunikasi. Dalam penelitian ini peneliti membatasi hanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya.

3.2 Hipotesis Penelitian

H1 : Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya