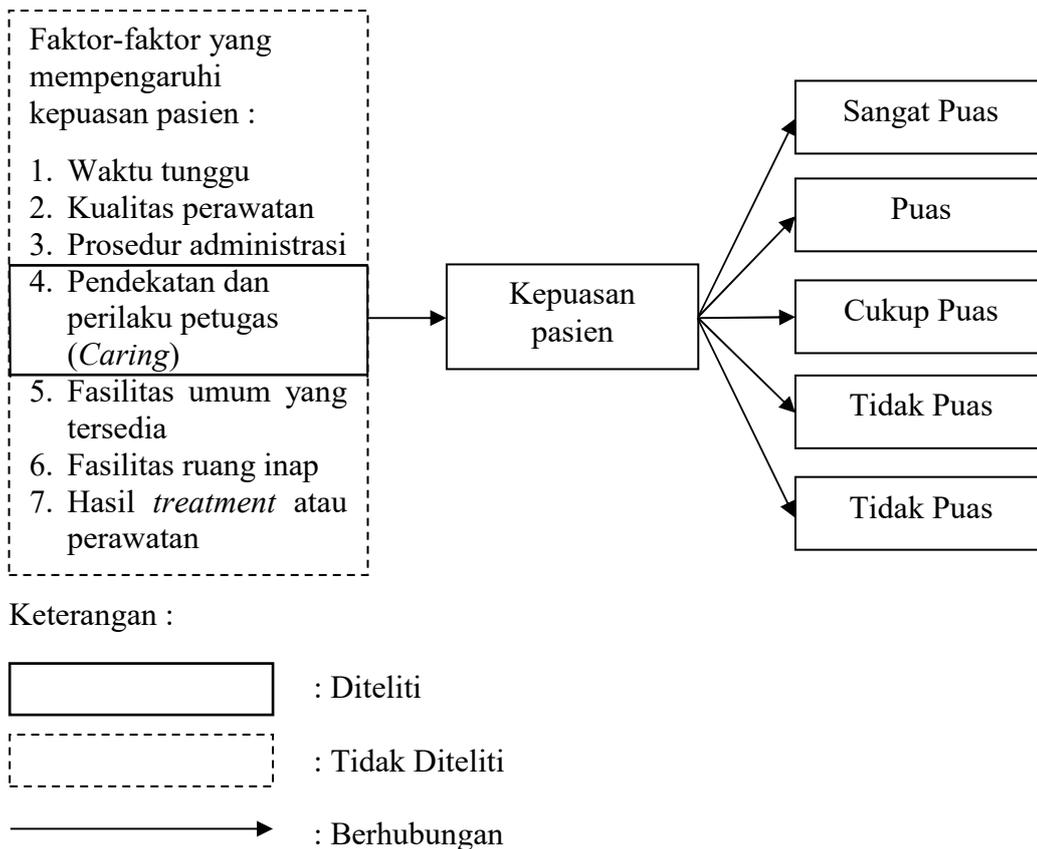


## BAB 3

### KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 : kerangka konsep tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

Dari kerangka konsep diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini bermula dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu : waktu tunggu, kualitas perawatan, prosedur administrasi, pendekatan dan perilaku petugas (*caring*), fasilitas umum yang tersedia, fasilitas ruang inap, dan hasil *treatment* atau perawatan. Dari yang diteliti, Pendekatan dan perilaku petugas (*caring*)

berhubungan dengan kepuasan pasien yang terdiri dari *Reliability*, *Asurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness*.

### **3.2 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis sementara dari penelitian ini yaitu :

(H<sub>1</sub>) : Ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.