

BAB III

KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Pikir

LATAR BELAKANG

Medical Tourism menjadi tren baru dalam dunia kesehatan sekaligus menjadi tantangan bagi rumah sakit di Indonesia dengan target pasar atas yang dihadapkan pada persaingan bisnis regional bahkan global. Hal ini dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu *healthscape* dan *OCB* dengan kata lain dari segi lingkungan maupun fisik rumah sakit dan kemampuan pekerja di rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan kesehatan konsumen sehingga memberikan kepuasan sebagai awal dari loyalitas konsumen terhadap pelayanan.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah *Healthscape* dan *OCB* (*organizational citizenship behavior*) menjadi faktor kepuasan serta loyalitas kepada konsumen di rumah sakit swasta x di Indonesia ?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
2. Mary Jo Bitner (1992), *Serviescapes : The Impact Of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing*. JSTOR : 1252042
3. Festinger (1957), Leon. *A Theory of Cognitive Dissonance*. New York: Harper & Row, 1957

PENELITIAN TERDAHULU

1. Po-Hsuan Wu and Jui-Fan Liao, 2016. *Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior, Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry*. *Journal of Applied Sciences*, 16: 18-24.
2. Paul A. Sommer (2013), *Consumer Satisfaceton in Medical Practice*; Published 2013 by The Haword Press
3. Debajani Sahoo (2016) *Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare*

HIPOTESIS

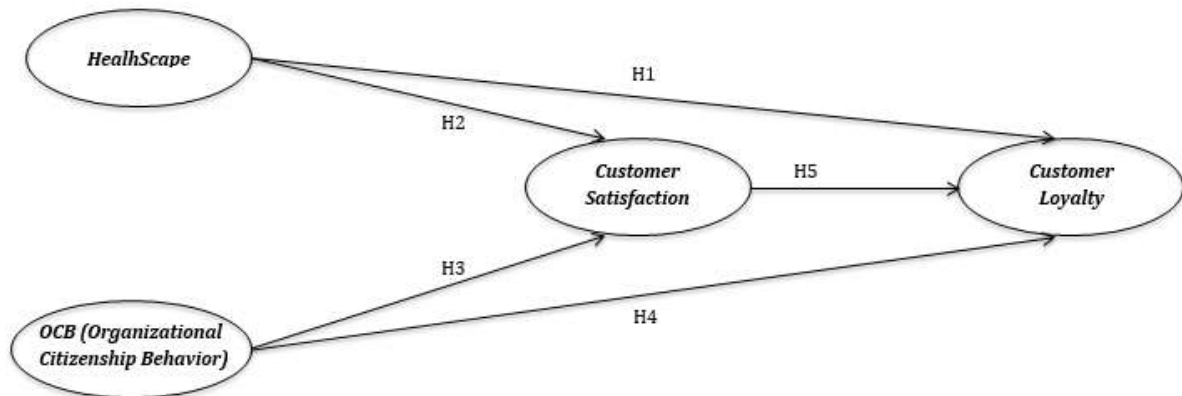
ANALISIS DATA HASIL DATA

Identifikasi dan pengolahan data yang diambil untuk pengembangan hasil penelitian

KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN

Kesimpulan, rencana keria, dan saran

3.2 Model Analisis



3.3 Hipotesis

1. *Healthscape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*Debajani Sahoo, 2016*)
2. *Healthscape* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (*Hutton dan Richardson, 1995*)
3. *OCB (Organizational Citizenship Behavior)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*Po-Hsuan Wu dan Jui-Fan Liao, 2016*)
4. *OCB (Organizational Citizenship Behavior)* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (*Akram Dastyari dan Maryam Shahabi (2014)*)
5. kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (*S. Mortazavi et al., 2009*).