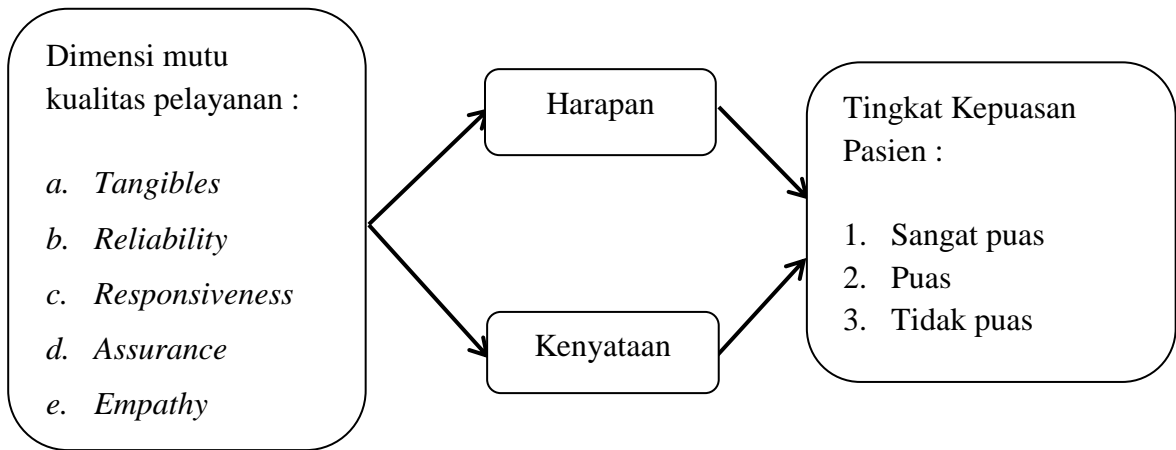


BAB III

KARANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka maka didapat kerangka konsep sebagai berikut : Menurut Hafizurrahman (2014), kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dirasakan dan diharapkan. Tiga jenis kepuasan yaitu : bila kenyataan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kenyataan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kenyataan kurang dari harapan maka pasien tidak puas.



Keterangan :

Variabel yang diteliti :

Variabel yang tidak diteliti :

Gambar 1. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara Tahun 2023.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara Tahun 2023.

2. Definisi operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
1	2	3	4
Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara Tahun 2023.	Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara. Menurut Hafizurrahman 2014, tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu : <ol style="list-style-type: none">1. <i>Tangibles</i>2. <i>Reliability</i>3. <i>Responsiveness</i>	Kuesioner	Ordinal

1

2

3

4

4. *Ansurance*

5. *Empathy*

Setiap soal pada masing-masing dimensi diukur menggunakan skala *likert* dengan menggunakan empat kategori, yaitu:

1. Sangat Puas = 4
 2. Puas = 2
 3. Tidak Puas = 3
 4. Sangat Tidak Puas = 1
-