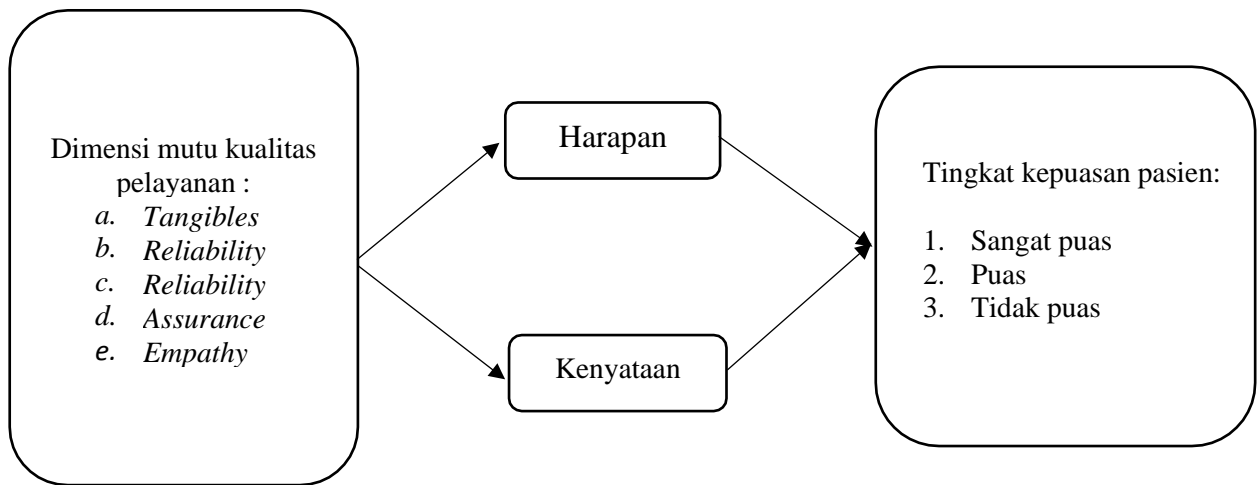


BAB III
KERANGKA KONSEP

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, empathy*. Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dirasakan dan diharapkan. Tiga jenis kepuasan yaitu : bila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kepuasan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kepuasan kurang dari harapan maka pasien tidak puas.



Keterangan:

Variabel yang diteliti :

Variabel yang tidak diteliti :

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Tingkat Kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kecamatan Denpasar Timur Tahun 2023

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variable penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023.

2. Definisi operasionalas

Tabel 1
Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Mengukur	Skala Ukur
1	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023	Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapatkan layanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari lima dimensi yaitu: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> . Setiap soal pada masing-masing dimensi diukur menggunakan Skala <i>Likert</i> dengan lima kategori, yaitu: 1. Sangat tidak puas : 1 2. Tidak Puas : 2 3. Cukup puas : 3 3. Puas : 4 4. Sangat puas : 5	Kuesioner	Ordinal