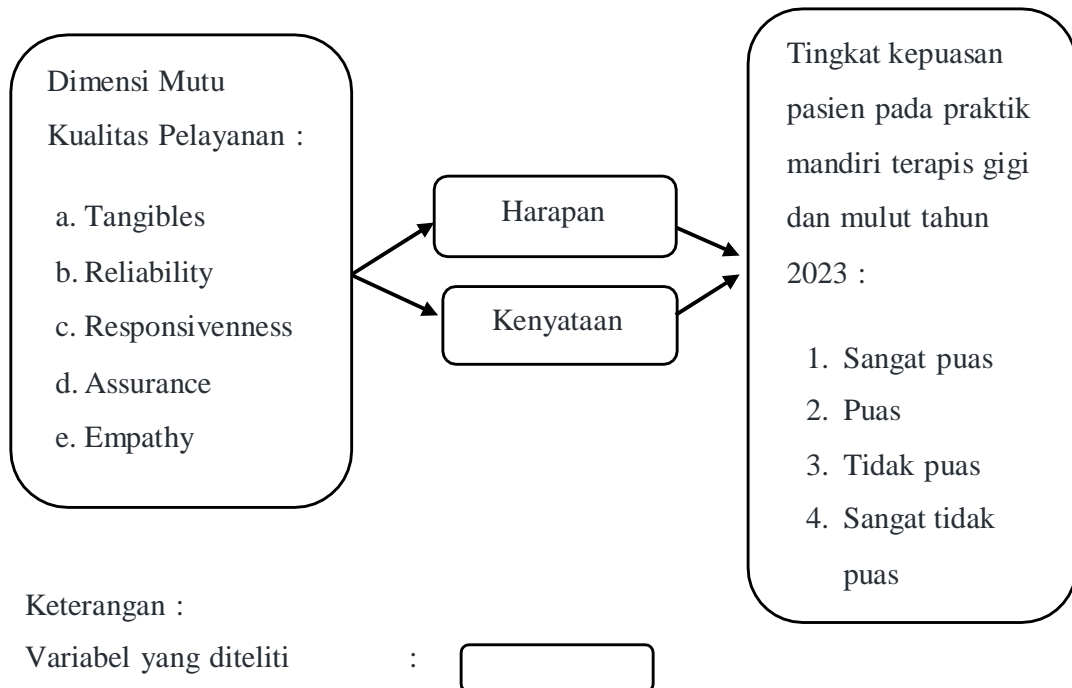


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Muninjaya, 2012), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigitan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel penelitian

Variabel penelitian mempunyai tujuan untuk mempermudah pemahaman kerangka konsep. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023 menjadi variabel yang dimaksud.

b. Definisi operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Mengukur	Skala Ukur
Tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023	Kepuasan yang diharapkan pasien dan kenyataan pasien yang diterima dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari 5 dimensi yaitu <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> dan <i>tangibles</i> . Di katagorikan dengan nilai berikut (Sugiyono,2016): Sangat Puas = 4 Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1	Kuesioner	Ordinal