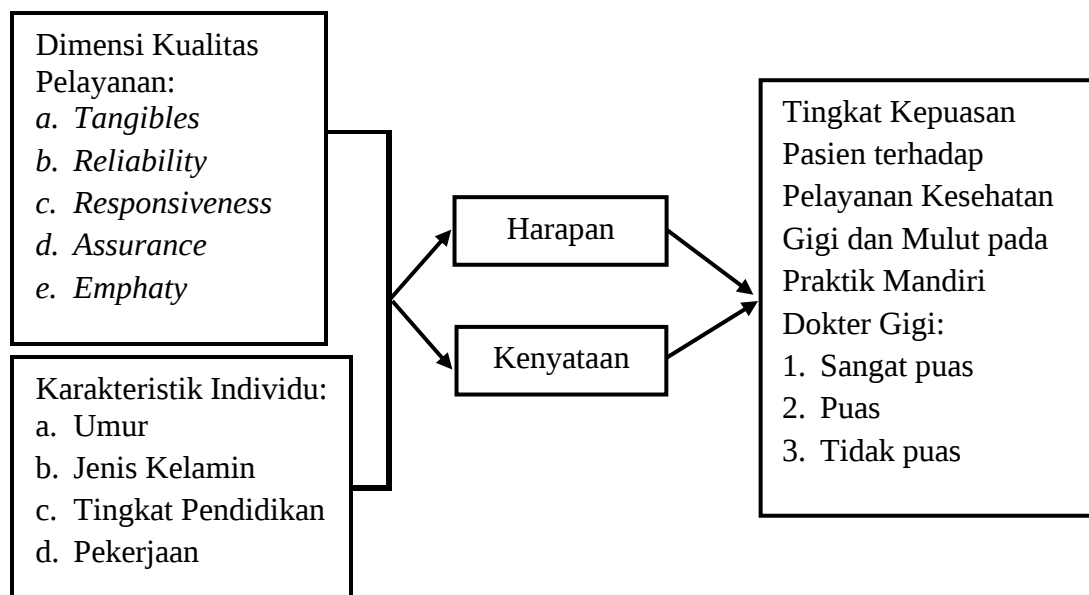


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut tinjauan pustaka diatas kemudian dapat disusun kerangka konsep, yaitu: Handayani (2016) mengemukakan terdapat lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Menurut Andriani (dalam Antari, 2022), terdapat faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik individu diantaranya umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Menurut Pohan (dalam Handayani, 2016), kepuasan pasien ialah tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai dampak dari hasil kerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sesudah dibandingkan atas diharapkannya.



Keterangan

Variabel yang di teliti : _____

Gambar 1. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Kelurahan Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan, Tahun 2024.

B. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian ini ialah kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Kelurahan Sesetan Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2024.

2. Definisi operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Mengukur	Skala Ukur
1	2	3	4	5
1.	Kepuasan	Kepuasan ialah tingkat tanggapan responden setelah membandingkan harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang didapat dari praktik mandiri dokter gigi. Setiap pertanyaan pada setiap dimensi tingkat kepuasan diukur dengan skala likert : a. Sangat puas memiliki nilai (4) b. Puas memiliki nilai (3) c. Tidak puas memiliki nilai (2) d. Sangat tidak puas memiliki nilai (1)	Kuesioner	Ordinal
2.	Umur	Umur ialah lamanya hidup seseorang dari lahir. Kelompok umur produktif yaitu 15-55 tahun (Rizal and Jalpi, 2018), maka dapat dikategorikan sebagai berikut: a. 15-24 tahun b. 25-34 tahun c. 35-44 tahun d. 45-55 tahun	Kuesioner	Ordinal

1	2	3	4	5
3.	Jenis Kelamin	Jenis kelamin adalah perbedaan gender secara biologis antara laki-laki dengan perempuan dari segi bentuk, sifat serta peran individu itu sendiri, oleh karena itu dapat dibagi menjadi dua: a. Laki-laki b. Perempuan	Kuesioner	Nominal
4.	Tingkat Pendidikan	Tingkat pendidikan adalah jenjang pengalaman belajar responden dalam pendidikan formal yang pernah ditempuh dan sudah tamat serta mempunyai ijazah. Digolongkan menjadi: a. SD atau Sederajat b. SMP atau Sederajat c. SMA atau Sederajat d. Perguruan Tinggi	Kuesioner	Ordinal
5.	Pekerjaan	Pekerjaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh responden untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yaitu pekerjaan tetap maupun pekerjaan sampingan yang dikerjakan oleh responden seperti: - Belum/Tidak bekerja - Ibu Rumah Tangga - PNS - TNI/POLRI - Buruh/Petani - Wiraswasta - Swasta	Kuesioner	Ordinal